

## • CONDIÇÕES GERAIS •

As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei 61/2011 de 6 de maio, com a alteração que foi introduzida pelo Decreto-lei 199/2012 de 24 de agosto.

As condições gerais cujo objeto seja uma viagem organizada constante da presente brochura e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao cliente no momento de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

**AGÊNCIA ORGANIZADORA** • A organização das viagens constantes na presente brochura foi realizada por Pinto Lopes Viagens, S.A., com sede no Porto, com o capital social de EUROS 250.000, contribuinte n.º 503 149 950, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o n.º 51069, com o RNAVT n.º 2070.

**INSCRIÇÕES** • No ato da inscrição o cliente deverá depositar o sinal estipulado em cada programa, liquidando a restante verba até 21 dias antes da partida. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data da partida, o preço total da viagem deverá ser pago no ato da inscrição, ficando esta condicionada à obtenção, por parte dos fornecedores, da confirmação das reservas para todos os serviços. A agência organizadora reserva-se no direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

**RECLAMAÇÕES** • As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência no prazo máximo de 30 dias após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que participadas aos fornecedores de serviços durante o percurso da viagem, exigindo dos mesmos respetivos documentos comprovativos da ocorrência. Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente acionar o Fundo de Garantia de viagens e Turismo previsto nos termos do Decreto-lei 61/2011 de 6 de maio na sua redação atual, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação: i) Junto do Provedor do Cliente, pois a Pinto Lopes Viagens é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo, em [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com). Para usufruir deste serviço deverá no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito. As agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade; ii) Junto do Turismo de Portugal I.P. em [www.turismodeportugal.pt](http://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. iii) Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direção Geral do Consumidor em <http://www.consumidor.pt>.

**RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO** • Nos termos da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: i) CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, com sede na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa, Tel: 213 847 484 – das 15h às 17h / 91 922 55 40, Fax: 213 845 201, e-mail: [cniacc@fd.unl.pt](mailto:cniacc@fd.unl.pt), <http://www.arbitragemdeconsumo.org> / <https://www.facebook.com/cniacc>; ii) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com); iii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt); iv) ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor em <http://www.consumidor.pt> cuja consulta desde já aconselhamos.

**BAGAGEM** • A agência é responsável pela bagagem nos termos legais. O passageiro tem a obrigação de reclamar junto das entidades prestadoras de serviços, no momento da subtração, deterioração ou extravio. A responsabilidade da agência só poderá ser acionada mediante a apresentação do comprovativo da reclamação anteriormente mencionada. 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 de mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma. Bagagem de mão e outros pertences pessoais não são objeto do contrato de transporte, entendendo-se para todos os efeitos que os passageiros as devem conservar sempre consigo, por sua conta e risco independentemente do local onde se encontrem. Qualquer furto ou roubo não será da responsabilidade da agência organizadora.

**LIMITES** • 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. 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. 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. A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

**DOCUMENTAÇÃO** • O cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade ou cartão de cidadão, passaporte, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas, cartão europeu de seguro de doença e outros eventualmente exigidos). Cédulas ou assentos de nascimento não são válidos como documento de viagem. Cidadãos de outros países que não Portugal deverão obter informação sobre as condições de acesso aos países a visitar. A agência organizadora declina qualquer responsabilidade pela recusa da 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 possa acarretar.

**MUDANÇAS** • Caso seja possível, sempre que um cliente inscrito para uma determinada viagem deseje mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, deverá pagar a taxa como despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 dias ou menos de antecedência em relação à data da partida da viagem para a qual o cliente se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica "Desistências". 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 voos), os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação.

**CESSÃO DA INSCRIÇÃO** • 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 vendedora com pelo menos sete dias de antecedência e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aéreos aplicáveis. Em caso de cruzeiros e viagens aéreas, o prazo previsto será de quinze dias de antecedência. A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente cedente e cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados.

**ALTERAÇÕES** • Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a agência organizadora 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. Se circunstâncias imprevisíveis obrigarem a suspender quaisquer viagens, os clientes terão sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

**ANULAÇÃO DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA** • A agência reserva-se no direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido (30 participantes por viagem). Nestes casos, o cliente será informado, por escrito, do cancelamento no prazo de 10 dias antes da data de partida.

**ALTERAÇÃO AO PREÇO** • 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 alteração que resulte de variações no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

**REEMBOLSOS** • Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente. A não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas não imputáveis à agência organizadora e caso não seja possível a substituição por outros equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

**IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO** • 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 no programa de viagem, tem o cliente direito a desistir da viagem, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração e eventual variação de preço. 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.

**DESISTÊNCIAS** • Se o cliente ou algum dos seus acompanhantes desistir da viagem, terá de pagar todos os encargos a que a desistência dê lugar e ainda a uma percentagem que pode ir até 15% do preço da viagem. Quando for caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos.

**RESPONSABILIDADES** • A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes nesta brochura e emergente das obrigações assumidas encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na companhia de seguros Tranquilidade, sob a apólice n.º 8900703328, no montante de EUROS 75.000, e pelo Fundo de Garantia de Viagens e Turismo nos termos da legislação em vigor.

**IVA** • Os preços mencionados nesta brochura refletem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa atual (23%).

**HORAS DE CHEGADA E PARTIDA** • As horas de chegada e de partida em cada cidade estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras à data de impressão desta brochura, pelo que estão sujeitas a alterações. Nas viagens realizadas total ou parcialmente em autocarro, as horas indicadas são aproximadas. Em todos os meios de transporte ressaltam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras. A agência organizadora destas viagens não se considera responsável pelo atraso ou falta de comparecimento de qualquer dos participantes nos locais e horas previamente indicadas para as respetivas partidas, pelo que será da responsabilidade destes as despesas com transportes, alojamento, refeições e outras que possam advir pelo facto mencionado.

**CONDIÇÕES ESPECIAIS À REALIZAÇÃO DA VIAGEM** • Ao efetuar a reserva, o cliente garante que está em plenas condições de saúde para viajar e que a sua saúde não prejudicará a segurança e o conforto dos demais passageiros do grupo. Aos portadores de necessidades especiais, passageiros de mobilidade reduzida aplicam-se as normas previstas na legislação comunitária de transporte de passageiros com deficiência e mobilidade reduzida. Considerando que os veículos utilizados poderão não estar preparados para acomodar cadeiras de rodas e que alguns hotéis poderão não possuir opções adequadas a pessoas portadoras de necessidades especiais ou mobilidade reduzida, em caso de necessidade devem os interessados contactar previamente a agência no sentido de apurar junto dos fornecedores se tais serviços estão aptos a pessoas com necessidades especiais ou mobilidade reduzida.

**HOTÉIS/QUARTOS TRIPLOS** • O preço apresentado é por pessoa e está baseado numa ocupação dupla (cama de casal ou duas camas). Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade às demais.

**HOTÉIS** • A relação dos hotéis e apartamentos constantes dos programas desta brochura é indicativa, assim como a sua categoria, que respeita a critérios e classificações locais que por vezes são distintos dos utilizados em Portugal. Os mesmos podem 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.

**REFEIÇÕES** • As refeições indicadas como incluídas, quer sejam nos restaurantes ou nos hotéis, serão servidas ao grupo em horário fixo e com igual menu para todos os participantes, não incluindo bebidas nem dietas especiais.

**LUGARES NO AUTOCARRO** • Nas viagens efetuadas em autocarro, cuja duração ultrapasse os 5 dias de viagem, os lugares serão ocupados em sistema de rotação diária.

**RÁDIO-GUIAS** • Diversos dos nossos circuitos, por questões de qualidade de visita, terão incluídos rádio-guias. Estes serão distribuídos a cada cliente e recolhidos no final. A sua utilização é facultativa e da responsabilidade de cada utilizador. Em caso de perda, extravio ou dano, será imputado ao cliente o custo do mesmo – 100€ por unidade.

**TAXAS AEROPORTUÁRIAS, SEGURANÇA E COMBUSTÍVEL** • Por imposição legal, torna-se obrigatório que as respetivas taxas estejam incluídas no preço final do programa. No entanto, salvaguardamos as possíveis alterações que decorram desde a data de elaboração desta brochura até à data de realização da viagem, ficando por isso as respetivas taxas sujeitas a alterações legais até à emissão dos bilhetes.

**NOTA** • As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes. Os programas apresentados nesta brochura são considerados PRELIMINARES, pelo que poderão eventualmente sofrer algumas alterações, correções a nível de itinerário, datas ou outras, facto que a verificar-se comunicaremos de imediato aos participantes inscritos.

Data de impressão do programa: 10 de janeiro de 2018