

CONDIÇÕES GERAIS

O presente programa / catálogo é o documento informativo no qual se inserem as presentes Condições Gerais, dele fazendo parte integrante e que constituem, na ausência de documento autónomo o contrato de viagem,

A presente informação é vinculativa para o Viajar Tours salvo alguma das presentes condições:

1. Se as alterações nas seguintes condições tenham sido comunicadas claramente por escrito ao cliente antes da celebração do contrato e as mesmas estejam devidamente previstas no programa;
2. Sendo alterações posteriores à celebração do contrato dependem de acordo prévio das partes, salvo o previsto na cláusula “impossibilidade de cumprimento”.

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.

As Condições Gerais cujo objeto seja uma viagem organizada constante do presente programa 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.

ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas na presente brochura é de Viajar Tours, sob a responsabilidade de Clube Viajar, Lda., com sede no Porto, Contribuinte Fiscal n.º 503542016, com o capital social realizado de 250.000,00 €, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o n.º 06513, e com o registo (RNAVT) n.º 2146 – Operador de Turismo, sendo as mesmas vendidas pela Agência de Viagens identificada através de carimbo e/ou autocolante no espaço dedicado a “Informações e Reservas”.

INSCRIÇÕES

No ato da inscrição o cliente deverá depositar 25 % do preço do serviço, liquidando os restantes 75% até 21 dias antes do início do serviço. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser paga no ato da inscrição. O Viajar Tours reserva-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.

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:

- a) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapvt.com;
- b) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt;
- c) ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direcção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt>, cuja consulta desde já aconselhamos.

RECLAMAÇÕES

As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito ao Viajar Tours no prazo máximo de 30 dias após o termo da prestação dos serviços. 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:

- a) Junto do Provedor do Cliente, pois o Viajar Tours é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapvt.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.

- b) 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.
- c) Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direcção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt>

BAGAGEM

- 1) O Viajar Tours é responsável pela bagagem nos termos legais;
- 2) O cliente 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 efetuada 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 do Viajar Tours sobre a entidade prestadora do serviço.

LIMITES

A responsabilidade do Viajar Tours 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.

DESPESAS DE RESERVAS / ALTERAÇÃO

Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas (não reembolsáveis): Despesas de Reserva = 15 €

Despesas de Alterações (por cada alteração de nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) = 10 €

Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

DOCUMENTAÇÃO

O cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (bilhete de identidade ou cartão de cidadão, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). O Viajar Tours 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. Viagens na União Europeia:

- a) Os clientes (independente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (passaporte; B.I, Cartão do Cidadão);
- b) Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença;
- c) 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.

Viagens fora da União Europeia:

- a) Os clientes (independente 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);
- b) 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.

MUDANÇAS

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, 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 “desistência (rescisão)”. Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis ao Viajar Tours (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.

CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

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 viagem e pelos encargos adicionais originados.

ALTERAÇÕES

Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, o Viajar Tours 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.

ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELO VIAJAR TOURS

Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes o Viajar Tours 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 10 dias.

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 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. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem, o cliente será imediatamente informado e convidado a, dentro do prazo que lhe for fixado, aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica “Impossibilidade de Cumprimento”.

REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem 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 no programa de viagem por causas imputáveis ao Viajar Tours 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.

IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

Se previamente ao início da viagem e por factos não imputáveis ao Viajar Tours este vier a ficar impossibilitado de cumprir algum serviço essencial constante do 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 ao Viajar Tours 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.

DESISTÊNCIA (RESCISÃO)

O Cliente ou algum dos seus acompanhantes é livre de desistir da viagem a todo o tempo.

Tal cancelamento 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 e ainda por uma percentagem que pode ir até 15% do preço da viagem.

De uma forma geral, no ato da reserva o cliente será informado das condições particulares de Desistência ou cancelamento, que deverá aceitar para concluir a sua reserva. Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos.

CANCELAMENTO

Se por facto não imputável ao cliente, o Viajar Tours tiver de cancelar a viagem organizada antes da data de partida, o cliente pode optar por:

- a) Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas, ou
- b) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, sendo reembolsado da eventual diferença de preço que possa existir.

RESPONSABILIDADE

A responsabilidade do Viajar Tours constante deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Generali, apólice n.º 015110002256000, no montante de 75.000,00 € nos termos da legislação em vigor.

IVA

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

VALIDADE

Estas Condições Gerais são válidas de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019, salvo indicação em contrário, expressamente mencionada em cada programa.

NOTAS:

- a) 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.
- b) As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- c) Os preços dos programas que estão baseados na cotação média do dólar podem, por qualquer derivação relevante desta moeda, serem revistos nos termos constantes da cláusula “alteração de preço”.
- d) 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”.
- e) As categorias dos hotéis e cruzeiros apresentados nesta brochura seguem as normas de qualidade do país de acolhimento, podendo os mesmos ser alterados por outros similares quando por motivos alheios ao Viajar Tours não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se o Viajar Tours 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 respetivo país e de acordo com horários das respetivas companhias aérea à data de impressão deste programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

HOTÉIS / APARTAMENTOS

- a) Apartamentos: No caso de o alojamento ser contratado em apartamento é da responsabilidade do cliente a informação do número de pessoas que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas, os apartamentos poderão recusar a entradas.
- b) Hotéis: O preço apresentado é por pessoa e estão baseados numa ocupação dupla. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade. Nos quartos equipados com duas camas ou casal, o triplo pode ser constituído apenas por aquelas camas.

A relação dos hotéis e apartamentos constantes dos programas é indicativa assim como a sua categoria que respeita a critérios e classificações locais cujos critérios por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.

REFEIÇÕES

Salvo indicações em contrário, os preços apresentados para os suplementos de Meia Pensão e Pensão Completa não incluem bebidas. 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 11h 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.

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.

SEGURO

O Viajar Tours disponibiliza a venda de seguros que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento.

PROVEDOR DO CLIENTE

O Viajar Tours é aderente do Provedor do Cliente, através do Clube Viajar, Lda. Para usufruir deste serviço deverá, no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem, apresentar a sua reclamação por escrito no site www.provedorapavt.com ou para a morada Rua Duque de Palmela, nº 2 – 1º Dtº, 1250-098 Lisboa. As Agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-Lei n.º 17/2018.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. O VIAJAR TOURS e a agência de viagens através da qual celebrou o contrato de viagem serão plenamente responsáveis pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, o VIAJAR TOURS e a agência de viagens através da qual celebrou o contrato de viagem têm uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente.

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018 de 08 de março:

1. Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.
2. Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
3. Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contactos de um ponto de contacto para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
4. Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
5. O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
6. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
7. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excepcionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
8. Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada.
9. Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.
10. Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
11. O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
12. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. O VIAJAR TOURS subscreveu uma proteção em caso de insolvência com o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (Turismo de Portugal, I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. 211140200 | Fax. 211140830 | email info@turismodeportugal.pt) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência do VIAJAR TOURS.