

CONDIÇÕES GERAIS

1. Organização

- 1.1. A organização da viagem é da empresa Agência de Viagens Peregrinos da Europa, Lda, registada na conservatória do registo civil de Braga nº 510774466, com número fiscal 510 774 466, RNAVT N.º. 5571 e sede no Montedo Bom Jesus, 4715-056 Braga, ora avante designada por Agência;
- 1.2. A responsabilidade da agência, emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na companhia se seguros Tranquilidade, com a apólice nº 0003791571, com cobertura de 75.000€;

2. Descrição de Produtos e Serviços

- 2.1. Através da agência é oferecido um serviço de intermediário na pesquisa e comparação de produtos e serviços de viagem disponíveis no momento exato da busca, que pode alterar até ao momento de reserva e compra efetiva após o respetivo pagamento parcial, sinalização, ou na íntegra. Ao efetivar a compra dos serviços, o consumidor estabelece um acordo diretamente com a agência e os demais fornecedores de serviços de viagem e serviços conexos;
- 2.2. A agência irá auxiliar o utilizador na aquisição de produtos e serviços, intervindo em nome deste, mas estando o utilizador sujeito aos termos e condições de venda de cada fornecedor e serviços conexos em condições gerais, nas regras e procedimentos dos ou nos documentos disponibilizados pela agência;
- 2.3. É responsabilidade do consumidor verificar e confirmar os dados referentes a taxas, taxas de cancelamentos, regimes de alimentação, bagagem incluída, tempos de pagamentos de serviços, requisitos obrigatórios de entrada nos países ou serviços, documentações necessárias, tempo de check-in, entre outros em alerta posteriormente neste documento, bem como por via da documentação disponibilizada pela agência ou respetivos fornecedores da viagem contratada;
- 2.4. Pelos serviços prestados a agência cobra taxas de serviço ou administrativas consoante os produtos e serviços adquiridos. Sendo que o utilizador terá acesso a toda a informação necessária sobre o preço completo final antes de aceitar e adquirir o serviço;
- 2.5. Os preços podem alterar segundo as regras da diretiva de viagens, com hiperligação constante na Ficha Informativa Normalizada no final deste documento, em casos de diferenças de taxas de câmbio, suplementos de combustíveis ou taxas governamentais;
- 2.6. Ao comprar produtos e serviços na agência, o consumidor autoriza a agência a atuar como seu representante durante o processo de compra juntos dos fornecedores, bem como representante pelo pagamento dos serviços perante os demais fornecedores, para assegurar que o produto adquirido se efetive e sujeito às condições dos respetivos fornecedores;
- 2.7. Após a compra, o utilizador recebe um email de confirmação, o qual serve de documento contratual, contendo todos os dados do produto e serviços adquiridos. Estes são efetivos após solicitar reserva e pagamento antecipado de sinalização e/ou na íntegra;
- 2.8. A agência reserva-se no direito de cancelar a sua compra na eventualidade de existência de motivos razoáveis que demonstrem ser compra e utilização fraudulenta;

3. Condições de Compra

- 3.1. As presentes condições gerais e de compra estabelecem os termos e condições que se regerá a prestação de serviços de viagens. Os serviços e produtos são oferecidos ao cliente nos termos e condições aqui expressos;
- 3.2. Ao contratar a agência reconhece e aceita todos os termos e condições aqui estabelecidos;

4. Objeto

- 4.1. Pelo presente contrato a **Agência de Viagens Vendedora** vende e o **Cliente** compra a viagem organizada ou

produto/serviço turístico, ou vulgarmente designado “pacote turístico” denominado acima;

4.2. A viagem organizada contratada poderá incluir os seguintes serviços:

4.2.1.1. Passagens aéreas para o local de destino e regresso;

4.2.1.2. Estadia pelo período selecionado;

4.2.1.1. Serviço de transfer do aeroporto para hotel e vice-versa;

4.2.1.2. Seguros de viagem obrigatórios e opcionais se escolhidos;

4.2.1.3. Outros serviços como atividades, espetáculos, jogos e de serviços de viagem ou conexos escolhidos pelo utilizador;

4.3. Os serviços incluídos na referida viagem, e que dele são parte integrante serão discriminados em email que o utilizador receberá e através de voucher, podendo ser um itinerário e/ou condições do fornecedor;

4.4. Ao abrigo da lei das agências de viagens, Dec. Lei 17/2018, a agência tem responsabilidade limitada nas viagens de negócios em que existam contratos/acordos pré-estabelecidos entre a empresa e a agência com condições específicas que podem ser distintas das aqui estipuladas, mesmo que inclua os serviços acima estipulados e em viagem organizada, vigorando os acordos empresariais;

4.5. Se após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a viagem, mesmo na nossa empresa, Não beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas previstos na diretiva (EU) 2015/2302. Por conseguinte, a nossa empresa não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem autónomos. Em caso de problema, deve contactar o prestador de serviços em causa. Sobre os serviços conexos, suplementares acima referidos, a agência não tem obrigatoriedade de reembolso em caso de insolvência do prestador dos serviços em causa, apenas tem proteção para reembolso de pagamentos que efetuou por serviços não prestados em caso de insolvência da agência.

4.6. Características da Viagem

4.6.1. A viagem contratada será segundo constante no voucher;

4.6.2. A estadia será assegurada no hotel escolhido e de acordo com a classificação que lhe foi atribuída pelo estado de acolhimento e pelo regime escolhido pelo consumidor;

4.6.3. **Condições específicas de reserva terrestre, marítima e aérea são apresentadas considerando o seguinte:**

4.6.3.1. **A apresentação para embarque** deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers, bilhetes, itinerários e, no transporte aéreo, o check-in, deverá ser de 180min em voos charters ou intercontinentais, 120min em voos internacionais fora espaço Schengen, 90min em voos internacionais no espaço Schengen e 60 minutos para voos domésticos;

4.6.3.2. **A acomodação**, a entrada nos quartos, apartamentos ou cabines marítimas, inicia-se normalmente após as 16h e a saída deverá efetivar-se até às 12h, salvo raras exceções específicas do país ou hotel que devem ser confirmadas localmente e são da responsabilidade do utilizador; os quartos duplos poderão ter camas individuais, separadas ou não, apelidadas de twin, o duplo ou triplo poderão ser constituídos triplo ou quadruplo em caso de ser adicionado cama articulada, cama extra, ou sofá cama.

4.6.3.3. **O regime de alimentação** prevalece o mencionado nos serviços promovidos pelos fornecedores e escolhidos pelo utilizador;

4.6.3.4. **Transferes e passeios** são serviços regulares de turismo, que podem ser partilhados com outros passageiros e serão realizados em veículos proporcionais ao número de pessoas;

4.6.3.5. **Responsabilidade sobre valores**, a agência não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores, e/ou pessoais durante a viagem. Recomenda-se a verificar na unidade de alojamento a existência de cofres para a guarda dos referidos;

4.6.3.6. **Opcionais** quaisquer serviços adicionais não incluídos no programa adquirido, são responsabilidade do consumidor e retirando qualquer responsabilidade à agência sobre tais serviços;

4.6.3.7. **Bagagem de mais itens pessoais do utilizador** não são objeto do contrato, sendo que estes viajam por conta e

risco. A agência não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que a bagagem possa sofrer durante a viagem, incumbindo sua manipulação em transfers quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o consumidor deverá apresentar no ato ou no prazo máximo de 7 dias após termino da viagem, a reclamação à companhia transportadora. Recomenda fazer seguro de viagem antes de iniciar a viagem. Em transfers e excursões terrestres o passageiro terá, normalmente, direito a transportar um volume de bagagem de mão definidos conforme os padrões das transportadoras. Tal como a bagagem de porão terá que obedecer às regras impostas pelas mesmas;

- 4.6.3.8. **O bilhete de transporte aéreo** é a expressão do contrato firmado entre a empresa de transporte e o passageiro, sendo, portanto, registo pelas normas internacionais (Convenção de Berna, Convenção de Montreal) e código de aeronáutica;
- 4.6.3.9. **No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem** fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusivamente da companhia aérea em questão e de acordo com as normas internacionais;
- 4.6.3.10. **A realização de escalas técnicas** já está previamente definida e serão previamente informadas ao passageiro e ficam ao critério do comandante da aeronave;
- 4.6.3.11. **O preço da parte aérea** poderá sofrer reajustes desde que a companhia aérea o determine e de acordo com as resoluções da IATA, ANAC e segundo diretiva de viagens;
- 4.6.3.12. **A companhia aérea ou marítima** não poderá retardar um voo para aguardar algum passageiro que porventura fique retido pelas autoridades policiais de serviços sem fronteiras para fiscalização. O não embarque caracterizará o cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades específicas consoante a tarifa aplicada e regras da companhia transportadora.
- 4.6.3.13. **Em caso de no-show**, falta de comparência do passageiro na transportadora ou hotel comprado levará à perda total do produto ou serviço, sem direito a qualquer reembolso, salvo tarifas executivas especiais;
- 4.6.3.14. **Documentação** para a realização da viagem adquirida, o utilizador deverá possuir de forma válida, ou obter previa e antecipadamente à realização da mesma, a referida documentação exigida legalmente como requisito obrigatório de entrada no destino, sem os quais não poderá realizar a viagem contratada. A agência de viagens não tem qualquer responsabilidade sob a falha de documentação ou incumprimento dos requisitos mínimos obrigatórios.

4.7. Cancelamento, alterações e reembolsos

- 4.7.1. A hipótese de modificar ou alterar um produto ou serviço através do site, e a forma de o fazer, irá depender dos termos e condições dos seus fornecedores de serviços associados ao tipo de produto e preço selecionado. Assim, pode significar, não ser possível proceder ao cancelamento ou modificação dos serviços contratados. Em caso de realizar modificações ocorrerá uma taxa administrativa de alteração ou rescisão/cancelamento, por pessoa e serviço cancelado ou modificado, consoante Tabela de Taxas de Serviço da agência, afixada, ou dos fornecedores contratados e/ou permitida pela Lei das Agências de Viagens, que pode consultar hiperligação em Ficha Informativa Normalizada, por pessoa e serviço cancelado ou modificado;
- 4.7.2. Quando o utilizador modificar uma reserva é da responsabilidade deste que esta não entre em conflito com outro produto ou serviço que o utilizador tenha adquirido fora da agência;
- 4.7.3. Depois de iniciada a viagem, não será devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente, salvo se o serviço contemplar essa possibilidade, ou caso adquira em seguro de cancelamento específico e que confira cobertura também para motivos considerados de força maior;
- 4.7.4. As alterações por parte da agência ou fornecedores dos serviços, sempre que fundamentadas e que o justifiquem, poderão ocorrer, nomeadamente no que se refere a ordem dos percursos em circuitos, a horas de partida dos voos, ou substituir quaisquer dos alojamentos previstos para categoria e localização similar ou

superior quando ocorrem overbookings. Cumprindo os fornecedores e a agência com a diretiva de viagens;

- 4.8. **Taxas de Aeroporto. Taxas Turísticas. Imposto de IVA.** O pagamento das taxas de aeroporto deverá ser feito pelo cliente no acto da compra da viagem ou, localmente, no aeroporto em que seja exigido taxas turísticas de entrada ou saída, que poderão variar consoante os destinos. Pode ocorrer exigência de pagamento de taxas turísticas locais, apenas via hotéis em determinadas cidades e destinos. O imposto sobre o valor acrescentado, aplicável a data da viagem, está incluído no preço do serviço e ao abrigo do Dec. Lei 221/85.

4.9. Reclamações

- 4.9.1. As eventuais reclamações só serão aceites desde que apresentadas por escrito, diretamente à agência RAVT selecionada, no prazo máximo de 24 meses após o fim da viagem e desde que tenham sido apresentadas previamente também ao respetivo fornecedor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada e a agência exonerada de qualquer responsabilidade;
- 4.9.2. Caso durante a viagem se verifique alguma deficiência quanto às prestações contratadas, o cliente deve contactar primeiramente e de imediato o fornecedor local, só depois, se necessário, a agência vendedora poderá apoiar para que a prestação de serviços contratados ou equivalentes se realizem;
- 4.9.3. A agência ou o representante não se responsabilizam por qualquer tipo de danos por injúria, incumprimento das regras da tarifa aérea, incumprimento nos documentos de identificação pessoal, incumprimento de requisitos obrigatórios de entrada nos países como vistos, vacinas, moeda, saúde, falhas no cumprimento de horários de check-in ou check-out, em casos de perdidos e achados, acidentes, atrasos ou outras irregularidades das transportadoras aéreas, nem por motivos excecionais não contemplados pela diretiva de viagens, ou outras situações ligadas às autoridades policiais nacionais ou mundiais, situações de serviços de estrangeiros e fronteiras, alfândega ou autoridades de saúde. A agência não se responsabiliza embora preste todos os serviços de apoio e informação necessários para resolução de eventuais problemas. Caso o cliente pretenda uma maior proteção em situações especiais, delicadas ou de maior risco, aconselha-se a aquisição de um seguro específico adicional que contenha esta proteção em casos de força maior;
- 4.9.4. 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** in www.provedorapavt.com caso agência e/ou operador sejam aderentes, **Comissão Arbitral do Turismo de Portugal** in www.turismodeportugal.pt ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista RAL disponibilizada pela **Direção Geral do Consumidor** in <http://www.consumidor.pt/cujaconsultadesdeja> aconselhamos.

4.10. Documentação e Requisitos obrigatórios de entrada nos destinos

- 4.10.1. O consumidor deve informar-se, com bastante antecedência, junto da agência através de documentação específica disponibilizada, das embaixadas, ou portal das comunidades do ministério dos negócios estrangeiros, sobre quais os requisitos de passaportes, vistos, vacinas ou outros necessários para a entrada nos mesmos. De considerar que cada destino tem os seus próprios requisitos e variam consoante a nacionalidade do passageiro;
- 4.10.2. É responsabilidade total do consumidor estar na posse de um passaporte adequado, válido e, se necessário, um visto. Sob circunstância alguma a agência terá alguma responsabilidade caso o utilizador não seja portador dos requisitos necessários ou não estejam corretos;
- 4.10.3. Em caso de menores deverá consultar quais as autorizações necessárias para que possam viajar;
- 4.10.4. A agência não tem qualquer responsabilidade pela recusa da concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro. Nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas para a anulação da viagem, sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo de tal situação acarretar.

4.11. Seguros de Viagem

- 4.11.1. A agência recomenda que o utilizador obtenha seguro de viagem para qualquer viagem e

serviço, especialmente em circunstâncias nas quais os fornecedores de serviços de viagem possam não assumir qualquer responsabilidade, especialmente se em situações e motivos de força maior excepcionais não contemplados pela diretiva ou por condições de contrato anteriormente expressas e informadas ao consumidor. Ao adquirir o seguro de viagem através da agência, o contrato de seguro é formalizado diretamente e em conformidade com os termos e condições da política do seguro reservado, os quais estarão disponíveis ao consumidor antes de concretizar e efetivar a reserva do serviço.

4.12. Regimes alimentares

- 4.12.1. SA – Só alojamento, sem pequeno almoço nem qualquer refeição
- 4.12.2. PA – alojamento e apenas pequeno almoço
- 4.12.3. MP – meia pensão, que inclui pequeno-almoço e jantar. As bebidas não estão incluídas
- 4.12.4. PC – pensão completa que inclui pequeno-almoço, almoço e jantar e bebidas não incluídas
- 4.12.5. TI – tudo incluído inclui pequeno-almoço, almoço, jantar bebidas como águas e sumos de máquinas, vinho da casa e apenas nos restaurantes referenciados para o serviço de TI. À la carte não incluído e cada hotel poder ter mais ou menos restrições dependendo do país. Restrições de minibar ou não incluído
- 4.12.6. Room service sempre serviço taxado extra
- 4.12.7. As refeições que coincidem com horas de voos ou entradas nos hotéis tardias, não são consideradas e não repostas.

4.13. Horas de Chegada e Partida

- 4.13.1. As horas de chegada e de partida em cada cidade estão indicadas na hora do respetivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras, pelo que estão sujeitas a alterações;
- 4.13.2. Nas viagens que incluam transporte em autocarro, as horas indicada têm carácter aproximado uma vez que dependem do fluxo de tráfego local e do momento;
- 4.13.3. Qualquer horário de transportes fica sujeito a possíveis irregularidades advindas de eventuais motivos de força maior que possam ocorrer ou falhas técnicas, entrando em vigor os direitos dos passageiros dos vários transportes conforme a respetiva legislação;
- 4.13.4. A agência como intermediária, não é responsável pelos cancelamentos ou mudanças de horários de qualquer serviço de transportes. Sendo que vigora a legislação de direitos dos passageiros dos vários tipos de transporte.

4.14. Programas de Fidelização

- 4.14.1. Qualquer programa de fidelização pode não ser registado via agência e, se total ocorrer, e devem contactar os respetivos fornecedores. Os seus termos e condições são alheios a qualquer responsabilidade da agência.

5. Políticas de Privacidade

- 5.1. Ao realizar a aquisição de produtos e serviços na agência, iremos necessariamente comunicar os dados pessoais aos fornecedores desses produtos e serviços, que estão obrigados a utilizar os dados apenas para efetivar as respetivas reservas e entrega de produto, sempre em conformidade com as várias obrigações e leis dos respetivos serviços e países onde serão usufruídos. Sendo assim, o consumidor ao reservar na agência, ao abrigo do Regulamento da EU 679 de 2016, da Proteção de Dados, autoriza a transferência dos seus dados para qualquer parte do mundo que seja sua escolhida, mesmo para os países que não oferecem proteção suficiente ao abrigo da diretiva europeia sobre proteção de dados.