

# Condições Gerais do Contrato de Viagens Organizadas

## 1. REGIME JURÍDICO APLICÁVEL ÀS VIAGENS ORGANIZADAS

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 a agência 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 na legislação em vigor. As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexos 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 consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.
- Os programas de viagem incluídos neste catálogo, assim como as ofertas especiais dos referidos programas que se emitam no futuro, encontram-se sujeitos ao disposto no Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de março, sobre o regime jurídico de atividade de agências de viagens e turismo, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas a serviços de viagem conexos.

## 1. ORGANIZAÇÃO

A organização das viagens incluídas na presente brochura é do Grupo Piñero – Agência de Viagens, S.A., (doravante SOLTOUR) pessoa coletiva e número de matrícula 503817570, com sede na Av. Duque de Loulé, 75 - 1º, em Lisboa e com filial no Porto, na Rua da Boavista, 844 Sala 3.1, e titular do RNVATM n.º 2210, telefone 226079240 e e-mail: callcenter.opo@soltour.pt. Pedimos que se informe com detalhe em função das datas da sua viagem, já que em determinados momentos do ano poderá encontrar a presença de algas no Mar das Caraíbas.

## 2. PREÇO

Os preços publicados neste catálogo (PREÇO DESDE) estão sob as condições de “facilíssimo” e são válidos para determinadas datas de partida, compreendidas entre 1/Maio 2019 e 31/Octubre 2019, e para as condições específicas estabelecidas para cada caso previsto no folheto. Estes preços podem sofrer variações em função das datas exatas em que se realiza a viagem, bem como devido à alteração das condições específicas da mesma. Os preços estabelecidos para cada uma das datas de partida e para os serviços requeridos deverão ser consultados em [www.soltour.pt](http://www.soltour.pt).

Os preços e as condições publicados neste catálogo não são aplicáveis a grupos iguais ou superiores a 9 participantes na mesma reserva ou em várias que estejam interligadas. Em tais casos é necessário consultar os preços e condições para grupos, nomeadamente:

**a)** No ato da reserva, salvo estipulação em contrário constante do orçamento apresentado, deverá ser pago pela agência um sinal correspondente a 30% do valor total do grupo.

**b)** Salvo estipulação em contrário constante do orçamento apresentado, o pagamento do remanescente, ou seja, 70% do valor total do grupo, deverá ser efetuado 10 dias antes do início da viagem.

**c)** Sem prejuízo do disposto no artigo 25º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, e salvo estipulação em contrário constante do orçamento apresentado, tendo em conta que as condições especiais negociadas pela SOLTOUR com os seus fornecedores, para todas as reservas de grupo, implicam um encargo de 30% do valor total do grupo, a rescisão do contrato, qualquer que seja o fundamento, implicará um custo mínimo de 30% do valor total do grupo.

Os hotéis podem não admitir ou recusar reservas de menores de idade não acompanhados pelos pais.

**2.3** O preço da viagem organizada inclui:

**a)** O transporte de ida e regresso quando este serviço esteja incluído no programa contratado, no tipo de transporte, características e categoria que constem no programa ou na documentação que

seja entregue ao cliente no momento da subscrição.

**b)** O alojamento, quando este serviço esteja incluído no programa contratado, no estabelecimento e regime alimentício que figure na documentação que seja entregue ao cliente no momento da subscrição do mesmo ou em outros documentos idênticos em caso de substituição.

**c)** As taxas ou impostos dos estabelecimentos hoteleiros.

**d)** Os impostos indiretos, nomeadamente o IVA, quando estes sejam aplicáveis.

**e)** A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja expressa e especificamente incluído no programa contratado;

**f)** Todos os demais serviços e complementos que, concretamente se especifiquem no programa contratado.

**g)** Tudo aquilo que expressamente se faça constar na documentação entregue ao Viajante.

**2.4** Quando se realize a contratação da viagem organizada em resultado de ofertas especiais, publicitadas através de circulares ou folhas informativas, a preço distinto do informado no folheto geral, os serviços compreendidos no preço são unicamente aqueles que se especificam detalhadamente na circular ou na folha informativa, ainda que seja feita referência a qualquer um dos programas descritos no folheto, desde que seja feito exclusivamente para fins de informação geral do destino.

**2.5** O preço da viagem organizada não inclui:

**a)** Vistos, taxas aeroportuárias, taxas de entrada e/ou saída a pagar no destino, certificados de vacinação, nem quaisquer despesas com o consumo de cafés, vinhos, licores, águas minerais, regimes alimentícios especiais – mesmo nos casos de pensão completa ou de meia pensão, salvo acordo expresso em contrário -, bem como a lavagem e engomagem de roupa, serviços de hotéis opcionais e em geral qualquer outro serviço que não esteja expressamente incluído no ponto 2.3 ou não conste especificamente no programa, no contrato ou na documentação entregue ao Viajante no momento da subscrição.

**b)** As excursões ou visitas facultativas. As excursões ou visitas facultativas quando contratadas no destino não fazem parte do contrato de viagem organizada. A sua publicação no folheto é meramente informativa e o preço indicado é meramente estimado. Estas excursões ou visitas facultativas serão propostas aos clientes com as suas condições específicas e preço final, de modo independente, podendo, por isso, verificarem-se variações de custos, serviços incluídos, etc. que alterem o preço estimado e não ficando garantida, até ao momento da sua contratação, a realização das mesmas.

**c)** Gratificações: No preço da viagem organizada não estão incluídas quaisquer gratificações. No caso dos cruzeiros, a gratificação perde o seu carácter voluntário e, no início do mesmo, adverte-se o cliente que deve assumir o compromisso de entregar, no final, uma quantia determinada em função da duração. Tal quantia, fixada antes do início do cruzeiro, destina-se, unicamente, ao pessoal de serviço

## 3. INSCRIÇÕES

**3.1** No ato da inscrição da reserva o viajante efetuará o pagamento solicitado, não podendo ser, em caso algum, inferior a 40%, do preço total da viagem. Nesse momento, será emitido recibo a favor do viajante no qual se especificará, para além do mais, a quantia antecipada pelo viajante e o preço total da viagem organizada. O remanescente do preço deverá ser pago até dez dias antes da data da saída, salvo indicação expressa de outro prazo.

**3.2** Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data do início do serviço, ou em qualquer caso seja feita dentro dos prazos em que os prestadores de serviços exijam o pagamento integral, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato da inscrição.

**3.3** Por causa justificada e a pedido do prestador de serviços, os prazos de pagamento atrás indicados poderão ser alterados, incluindo a referida alteração a possibilidade de antecipação da data de pagamento.

**3.4** A SOLTOUR reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas, aplicando-se o disposto no ponto referente ao

“Direito de rescisão pelo Viajante”. As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

**3.5** Caso o organizador, antes da celebração do contrato, se mostre impossibilitado de prestar algum ou alguns dos serviços solicitados pelo viajante (incluindo o preço), deverá comunicar, através da agência, tal circunstância ao viajante, o qual poderá anular o seu pedido recuperando, única e exclusivamente, e caso existam, as quantias que haja antecipado.

**3.6** Todos os reembolsos que, a qualquer título, sejam efetivamente devidos serão feitos através da agência onde foi feita a reserva, não se efetuando quaisquer devoluções por serviços não utilizados voluntariamente pelo viajante.

**3.7** Nos casos em que a SOLTOUR condicione, e assim o especifique expressamente, a viabilidade da realização da viagem organizada a um mínimo de participantes e que, por não se alcançar tal número, a viagem seja anulada, o viajante terá direito, única e exclusivamente, ao reembolso do preço total da viagem ou das quantias antecipadas, sem que possa reclamar qualquer outra quantia a título de indemnização, sempre e quando a referida anulação lhe haja sido comunicada por escrito até dez dias de antecedência da data prevista para o início da viagem, de acordo com a informação contida no programa. Os voos especiais charter estão sujeitos, em qualquer caso, à inscrição de um mínimo de trinta lugares.

## 4. DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO

**4.1** 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.

**4.2** Em qualquer caso, quando a alteração tiver lugar com 21 dias, ou menos, de antecedência em relação à data da partida da viagem para a qual existia reserva ou os prestadores de serviços não aceitarem a alteração, o viajante ficará sujeito aos custos e encargos previstos no ponto referente ao “Direito de rescisão pelo Viajante”.

## 5. ALTERAÇÃO AO PREÇO

**5.1** 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 dias antes da data de viagem.

**5.2** Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na cláusula “ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA”.

**5.3** 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.

## 6. 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.

## 7. ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

**7.1** 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 referida no ponto 4.1 das presentes condições, 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

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".

**7.2.** 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.

## 8. CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

**8.1.** 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.

**8.2.** 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.

**8.3.** A cessão vincula também os terceiros prestadores de serviços, devendo a agência comunicar-lhes tal facto no prazo de 48 horas.

**8.4.** Caso não seja possível a cessão da posição contratual por força dos regulamentos de transportes aplicáveis, deve tal informação ser prestada, por escrito, ao viajante, no momento da reserva. Nos casos de reservas que incluam voos de linhas regulares, a cessão poderá estar sujeita a aprovação por parte da companhia aérea e em caso de recusa poderão ser repercutidos no viajante os custos correspondentes à alteração da reserva do voo.

## 9. ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA

**9.1.** Sempre que, antes do início da viagem organizada, (i) a SOLTOUTOUR 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 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.

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

**9.3.** Se os serviços de transfer/assistência do hotel-aeroporto e vice-versa, ou outros similares, não puderem ser cumpridos por razões alheias aos transferistas e não imputáveis ao Organizador, este apenas será obrigado a reembolsar o valor do transporte alternativo utilizado pelo viajante na deslocação, mediante prévia apresentação da fatura ou recibo correspondente.

## 10. RESCISÃO DO CONTRATO PELO VIAJANTE

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

**10.2** 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 reafecção de serviços e as economias de custos.

**10.3** Constituem encargos a deduzir:

a) Os custos administrativos

DESDE A DATA EM QUE A RESERVA É EFECTUADA	GASTOS DE GESTÃO POR RESERVA		ILHAS/MARROCOS/SARDENHA	CARAIBAS
	Até às 72h. posteriores		Sem gastos	Sem gastos
	A partir de 72h. e até 7 dias		30 €	60 €
	Mais de 7 dias		60 €	120 €

b) Os custos de anulação, se os houver:

**10.4** No caso de algum ou alguns dos serviços contratados e anulados estarem sujeitos a condições económicas especiais de contratação, tais como o tratamento de aviões ou navios, tarifas especiais, hotéis em períodos de férias locais (época alta) entradas em espetáculos, etc., aplicar-se-ão, nomeadamente, os seguintes custos de anulação por desistência (cujas percentagens ficam sujeitas à

variação que, no momento, se comprovar):

- Lugares de avião: A emissão de bilhetes de linha regular dá origem a um custo de 100% do preço do respetivo bilhete; A anulação de lugares em voos especiais dá origem a um custo de 100%, desde 10 dias antes da partida até ao dia em que esta se verifique.

- Lugares de hotel: A anulação efetuada com uma antecedência inferior a 7 dias antes do início da viagem organizada dá lugar ao pagamento da importância correspondente às primeiras uma ou duas noites.

- Circuitos ou Cruzeiros: A anulação destes serviços dá lugar: entre os 30 e 20 dias antes da partida, 10% do valor da viagem; entre os 19 e 10 dias antes da partida 20%; entre 9 e 5 dias antes da partida 40% e com menos de 5 dias 100%.

- Seguro opcional: Este serviço não é anulável, pelo que dá lugar a um custo de 100% do seu valor total desde o dia da sua contratação.

- Uma penalização nos seguintes termos:

Antecedência da data do início da viagem	% de custo do valor Total
entre 10º e 15º (inclusive)	5
entre 4º e 9º (inclusive)	15
A 72 hrs.	25
A 48 hrs.	100

**Nota:** Todos os prazos indicados entendem-se como dias úteis do lugar da saída da viagem.

**10.5.** 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.

**10.6.** 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 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.

## 11. RESCISÃO DO CONTRATO PELA AGÊNCIA

**11.1.** Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes, a SOLTOUTOUR 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 SOLTOUTOUR 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 SOLTOUTOUR nos termos acima referidos apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

## 12. RESPONSABILIDADE

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

**12.2.** 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.

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

**12.4.** 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.

**12.5.** 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.

**12.6.** 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.

**12.7.** 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.

## 13. ASSISTÊNCIA

**13.1.** 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.

**13.2.** 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.

**13.3.** 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.

**13.4.** 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.

## 14. RECLAMAÇÕES

**14.1.** 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.

**14.2.** 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 (dois) anos.

## 15. BAGAGEM

**15.1.** 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 (sete) dias a contar da sua entrega.

**15.2.** Estando em causa 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 SOLTOUTOUR sobre a entidade prestadora do serviço.

**15.3.** Para todos os efeitos e quando haja referência ao transporte terrestre, entender-se-á que o viajante conserva consigo a bagagem e demais bens pessoais, qualquer que seja a parte do veículo em que estejam colocados e que são transportados por conta e risco do cliente. Recomenda-se a todos os viajantes que estejam sempre presentes em todas os atos de carga e descarga das bagagens.

**15.4.** No transporte aéreo, ferroviário, marítimo ou fluvial, aplicam-se as condições das companhias transportadoras, constituindo o bilhete de passagem o documento vinculativo entre as referidas companhias e o viajante.

## 16. LIMITES

**16.1.** 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.

**16.2.** 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) € 441.436,00, em caso de morte ou danos corporais;
- b) € 7.881,00, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) € 31.424,00, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) € 10.375,00, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) € 1.097,00, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

**16.3.** 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) € 1.397,00, globalmente;
- b) € 449,00 por artigo;
- c) O valor declarado pelo viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

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

## **17. DELIMITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE VIAGEM ORGANIZADA**

**17.1. Viagens de avião:**

Apresentação no aeroporto: Nas viagens de avião a apresentação no aeroporto deverá ser feita com uma antecedência não inferior a 90 minutos sobre o horário oficial da partida, para voos nacionais, 2 horas para voos para os restantes países da Europa e Norte de África e 3 horas para voos intercontinentais. O viajante deverá ter em atenção, no momento de prever o transfer para o aeroporto, os congestionamentos de tráfego e os problemas de transporte, público ou privado, que se verificam em algumas cidades.

Entender-se-á sempre como trajeto aéreo direto aquele cujo suporte documental seja um só talão de voo, independentemente do voo realizar alguma paragem técnica.

A SOLTOUR não será responsável pela perda de ligações aéreas ou em qualquer meio de transporte que não hajam sido contratadas como parte integrante da mesma viagem organizada. As tarifas utilizadas com as companhias aéreas de linha regular não permitem o voo de regresso caso não tenha sido utilizado o voo de ida. Se por qualquer motivo for perdido o voo de ida para o destino reservado ou a ligação ao voo transatlântico, tal será considerado como falta de apresentação ou desistência (implicando custos de 100%) anulando a companhia aérea, de forma automática e sem prévio aviso, o voo ou a ligação de regresso, ficando a SOLTOUR isenta de qualquer responsabilidade.

**17.2 Hotéis:** A qualidade e o conteúdo dos serviços prestados pelo hotel serão determinados pela categoria turística oficial, se a tiver, fixada pelo órgão competente do respetivo país. Caso não exista classificação oficial, indicar-se-á no programa informação da categoria dos hotéis de acordo com a informação obtida junto dos organismos de turismo dos respetivos países e a classificação de outros Organizadores.

Quando haja referência a quartos individuais e duplos e nestes seja permitida a utilização de uma terceira cama individual, presumir-se-á sempre que a utilização da terceira cama é feita com o conhecimento e consentimento das pessoas que ocupam o quarto e, desse modo, figurará refletido o quarto como tripla em todos os impressos ou documentação entregues ao cliente. O mesmo ocorrerá nos casos de quartos duplos para uso até 4 pessoas, refletindo-se como quadruplo, onde as crianças ou terceiras pessoas se acomodarão em cama dobrável, em sofá cama (se o houver) o partilhando as camas existentes. Deve ter em conta que alojar 3ª e 4ª pessoas dentro da mesma unidade, reduz consideravelmente o espaço.

Em alguns casos existe a possibilidade de permitir a utilização de berços, que deverão ser solicitados pelo viajante antes da conclusão do contrato e que, salvo menção expressa em contrário, não estão incluídos no preço. Independentemente das horas de chegada e de saída no destino, os quartos dos hotéis estão disponíveis a partir das 14 horas do dia da chegada e devem ficar livres antes das 12 horas do dia da saída.

Quando o serviço contratado não inclua transfer, caso o viajante preveja a chegada ao hotel ou ao empreendimento turístico em horário posterior às 18 horas, é necessário comunicar, com a maior antecedência possível, tal circunstância diretamente à SOLTOUR, ao hotel ou aos empreendimentos turísticos, para garantir o alojamento.

No momento da reserva, o viajante deve consultar a agência sobre a possibilidade de levar animais pois, geralmente, os mesmos não são admitidos nos hotéis e nos empreendimentos turísticos.

O serviço de alojamento e/ou de refeições do hotel considerar-se-á prestado sempre que os referidos serviços tenham estado disponíveis para o viajante na noite correspondente, ainda que devido aos horários dos voos contratados ou às circunstâncias próprias da viagem o horário de entrada e/ou saída não permitam a sua utilização. Nesse caso, o cliente não terá direito a qualquer devolução.

**17.3 Circuitos:** A SOLTOUR informa, desde já, os viajantes que nos circuitos especificados no programa, o serviço de alojamento será prestado em qualquer um dos estabelecimentos relacionados com o mesmo ou em qualquer outro da mesma categoria e zona, bem como que o itinerário do circuito poderá desenvolver-se segundo uma das opções descritas no programa. Em tais casos, se em momento prévio à celebração do contrato, o cliente aceitar a referida informação, esta indefinição não pressuporá qualquer modificação ao contrato.

**17.4 Outros serviços:** Nos circuitos, as características dos meios de transporte disponíveis podem variar em função do número de participantes. Se em algum circuito não se chegar a um determinado número de participantes, fica reservado o direito de ser utilizado um "minibus" ou uma carrinha "van" que, salvo indicação expressa em contrário, não têm bancos reclináveis. Na descrição de cada circuito está indicado se o autocarro possui ou não ar condicionado, entendendo-se que não tem se nada se disser. O transporte nos parques naturais para a realização de safaris fotográficos efetua-se em carrinha "van" ou em veículos todo-terreno característicos de cada país. Em todas as situações anteriores, o desenho, estrutura, conforto e segurança do veículo de transporte pode não adaptar-se às normas portuguesas, mas sim às que são próprias do país do destino da viagem.

Quando a viagem se realize em autocarros, carrinhas "vans", limusinas ou em veículos idênticos ou afins contratados, direta ou indiretamente pela SOLTOUR, em caso de acidente, qualquer que seja o país onde se verifique, o viajante deverá apresentar a respetiva reclamação contra o transportador a fim de salvaguardar, se for o caso, a indemnização através do seguro do transportador, sendo, para o efeito, auxiliado e assessorado na sua atuação pela SOLTOUR, a título gratuito.

**17.5 Garantia de pagamentos:** Alguns estabelecimentos hoteleiros poderão solicitar a apresentação de cartão de crédito como garantia de pagamento de extras. Igualmente poderão cobrar diretamente ao cliente final o imposto extraordinário no valor da taxa ecológica.

## **18. INFORMAÇÃO QUE A AGÊNCIA DE VIAGENS DEVE FORNECER AO CLIENTE**

A SOLTOUR informa o viajante que deverá receber da agência de viagens vendedora, em cumprimento do regime jurídico de atividade de agências de viagens e turismo, toda a informação pertinente sobre a documentação específica necessária para a viagem escolhida, assim como o aconselhamento sobre a subscrição facultativa de um seguro que cubra os gastos de cancelamento e/ou de um seguro de assistência que cubra os gastos de repatriamento em caso de acidente, doença ou morte; informação sobre o modo de proceder no caso específico de doença ou acidente, ocorrência de catástrofes naturais, epidemias, revoluções e situações análogas que se verifiquem no local de destino da viagem e de que a agência tenha conhecimento ou que lhe tenham sido comunicadas. Para este efeito a SOLTOUR recomenda ao cliente que contacte o Ministério dos Negócios Estrangeiros cuja Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas proporciona recomendações específicas e informações importantes sobre viagens ao estrangeiro, através do sítio da internet: <http://www.secomunidades.pt/web/guest/viajantes>.

## **19. DOCUMENTAÇÃO**

**19.1.** O viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (cartão do cidadão/Bilhete de Identidade, passaporte, documentação militar, autorização de saída 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.

**19.2.** 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.

**19.3.** 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.

**19.4.** O viajante está obrigado a indicar dados verdadeiros e necessários para a prestação dos serviços contratados (número de pessoas sem omitir crianças e/ou bebés, idades, números de Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade, passaporte, data de casamento, etc...). A SOLTOUR não será responsável pelas possíveis diferenças de preço, ou indisponibilidade dos serviços contratados, que as companhias aéreas, hotéis e demais prestadores de serviços podem exigir ou adotar, devido à falta de coincidência entre as condições exigidas no programa e as informações fornecidas pelo cliente. Não haverá lugar a qualquer responsabilidade por esta causa

## **20. 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 na sua redação atual, informamos que o viajante poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com);
- Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)

**21. 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)

**22. SEGUROS 22.1.** A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia de EUROP ASSISTANCE, apólices: Ilhas 2UN, Sardenha, Marrocos e Caraíbas 2RR, nos termos da legislação em vigor.

**22.2.** 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.

**22.3.** Neste catálogo/programa, as viagens incluem um seguro que garante as coberturas indicadas na página 63 do presente catálogo/programa.

## **23. IVA**

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

**24. ERROS DE TRANSCRIÇÃO** A reemissão de um bilhete eletrónico de linha regular, por erro na transcrição do nome e/ou sobrenomes dos clientes, estará sujeita às condições das tarifas aéreas, gerando um mínimo de 20 euros de custos administrativos.

**25. ERRATAS** As modificações ou erratas que se possam verificar após a impressão deste catálogo, aparecerão publicadas no site: [www.soltour.pt](http://www.soltour.pt)

## **26. VALIDADE**

Este documento é válido de 01/Maio de 2019 a até 31/Octubro da 2019.

**26. DATA DE EMISÃO** 30/Novembro de 2018.

Mas informação em [www.soltour.pt](http://www.soltour.pt)