

Condições Gerais do Contrato de Viagens Organizadas

ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas na presente brochura é da responsabilidade de GRUPO PINERO - Agência de Viagens, S.A. (doravante, Operadora), com sede na Av. Duque de Loulé, 75 - 1o, em Lisboa e com filial no Porto. Contribuinte fiscal nr 503817570, com o capital social de €100.000,00 matriculada na conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 503381570 e com o alvará n.º RNAVT N.2210.

NOÇÃO

Viagens organizadas são, nos termos do artigo 17o n.º 2 do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelos Decretos-Lei n.ºs 12/99, de 11 de Janeiro, 76-A/2006, de 29 de Março e 263/2007, de 20 de Julho, "viagens turísticas que, combinando previamente dois dos serviços seguintes, sejam vendidas ou propostas para venda a um preço com tudo incluído, quando excedam vinte e quatro horas ou incluam uma dormida: a) Transporte; b) Alojamento; c) Serviços turísticos não subsidiários de transporte, nomeadamente os relacionados com eventos desportivos, religiosos e culturais, desde que representem uma parte significativa da viagem".

PREÇO

Os preços constantes dos programas têm por base os custos dos transportes e combustível, os direitos, impostos ou taxas cobráveis sobre os serviços, incluindo nomeadamente, taxas hoteleiras, bem como as taxas de câmbio, vigentes à data de impressão deste programa, pelo que estão sujeitos à alteração que resulte da variação dos referidos custos, direitos, impostos ou taxas ou de flutuações cambiais. 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 cláusula "Impossibilidade de cumprimento".

O preço da viagem organizada inclui:

1. O transporte de ida e regresso quando este serviço esteja incluído no programa/oferta contratado, no tipo de transporte, características e categoria que constem no contrato ou na documentação que seja entregue ao cliente.
 2. O alojamento, quando este serviço esteja incluído no programa/oferta contratado, no hotel e regime alimentício que figure no contrato ou na documentação que seja entregue ao cliente no momento da celebração do mesmo ou em outros documentos idênticos em caso de substituição.
 3. As taxas ou impostos dos estabelecimentos hoteleiros.
 4. Os impostos indirectos (IVA) quando estes sejam aplicáveis.
 5. A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta contratado.
 6. Todos os demais serviços e complementos que estejam especificados concretamente no programa/oferta contratado.
 7. Tudo aquilo que expressamente se faça constar no contrato de viagem organizada.
- DESPEAS POR RESERVA 20 euros (excepto reservas efectuadas em www.solttour.pt)
DESPEAS DE ALTERAÇÃO 10 euros.

OFERTAS ESPECIAIS

Quando se realize a contratação da viagem organizada como consequência de ofertas especiais de última hora ou equivalentes, a preço distinto do informado no programa/folheto, os serviços compreendidos no preço são unicamente aqueles que se especificam detalhadamente na oferta.

GRUPOS

As presentes condições, bem como o respetivo precário, deixam de ser aplicáveis a grupos superiores a 9 participantes na mesma reserva ou em varias que estejam em conexão. Em tais casos, é necessário consultar as condições e o precário aplicáveis aos grupos, nomeadamente:

- 1) No acto 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.
- 2) Salvo estipulação em contrário constante do orçamento apresentado, o pagamento do remanescente, ou seja, 70% do valor total do grupo, deverá ser efectuado 10 (dez) dias antes do início do serviço.
- 3) Sem prejuízo do disposto no artigo 29º do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelos Decretos-Lei n.ºs 12/99, de 11 de Janeiro, 76-A/2006, de 29 de Março e 263/2007, de 20 Junho, e salvo estipulação em contrário constante do orçamento apresentado, tendo em conta que as condições especiais negociadas pela SOLTOUTOUR 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."

EXCLUSÕES

O preço da viagem organizada não inclui taxas aeroportuárias, vistos, taxas de entrada e saída, certificados de vacina nem quaisquer despesas com o consumo de cafés, vinhos, licores, águas minerais, re-

gimes alimentícios especiais, bem como com lavagem e engomagem de roupa, serviços de hotéis opcionais e em geral qualquer outro serviço que não esteja incluído no ponto "O preço da viagem organizada inclui" ou não conste especificamente no programa/oferta contratado ou na respectiva documentação.

1. 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 uma mera previsão. As excursões ou visitas facultativas oferecidas no destino não determinam a obrigatoriedade da sua realização até ao momento da sua contratação.
2. O preço das viagens organizadas não inclui quaisquer gratificações.

DESISTÊNCIAS

O cliente pode desistir dos serviços solicitados ou contratados a qualquer tempo, tendo direito à devolução das quantias que tenha pago, quer se trate da totalidade do preço, quer do sinal previsto anteriormente, mas deverá indemnizar a Agência nos seguintes casos:

1. No caso de serviços avulsos: pela totalidade dos custos administrativos, acrescidos dos custos do cancelamento, se tiverem ocorrido.
2. No caso de viagens organizadas:
 - a) Gastos de Gestão: 20 euros por anulação de reserva até 16 dias úteis antes da partida.
 - b) Pelos custos administrativos acrescidos dos custos da desistência, se os houver.
 - c) Uma penalização no montante de, respectivamente, 5%, 15%, 25% e 100%, do custo total da viagem, consoante o cancelamento seja efectuado, relativamente à data do início da viagem, entre o décimo (inclusive) e o décimo quinto (inclusive) dia útil de antecedência, entre o quarto (inclusive) e o nono (inclusive) dia útil, se efectuar a partir das setenta e duas horas úteis antes do início da viagem e se efectuar a partir das quarenta e oito horas úteis antes do início da viagem.
3. As excursões que sejam contratadas pelo cliente no destino reger-se-ão no que respeita aos custos da desistência pelas suas condições específicas, implicando todas elas uma penalização de 100% do seu custo se o cliente não comparecer nas mesmas.
4. As condições fixadas para os custos da desistência serão plenamente aplicáveis mesmo que a desistência tenha ocorrido por motivos de força maior relativos ao cliente.
5. Caso algum dos serviços contratados e anulados estejam submetidos a condições económicas de contratação especiais, tais como o fretamento de aviões ou navios, aluguer de apartamentos, tarifas aéreas especiais (em cujo caso, havendo desistência, o cliente pagará a totalidade) ou de alojamento, serviços prestados em determinados países, serviços de neve, etc., os custos da desistência serão determinados de acordo com as suas condições específicas, nos termos em que se reflectam no programa prospecto que tenha dado origem à contratação.

MUDANÇAS

Caso seja possível, 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 datas diferentes, deverá pagar taxa de despesa 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 cláusula Desistências.

CESSÃO DA INSCRIÇÃO

Sempre que seja possível a cessão da posição contratual por força dos regulamentos de transportes aplicáveis, 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 Operadora com pelo menos sete dias de antecedência. A cessão da inscrição responsabiliza solidariedade cedente e cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados.

Decorridos os prazos previstos na lei não será aceite qualquer cessão da posição contratual.

ALTERAÇÕES DE ITINERÁRIO

Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a Operadora poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria e localização similar. Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender quaisquer viagens, os clientes terão sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem ou estadia 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 Operadora, e caso não seja possível substituição por outros equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e dos efectivamente prestados.

RECLAMAÇÕES

Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência onde se efectuou

a reserva e liquidação da viagem e num prazo não superior a 20 dias após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (transportadores, guias, agentes locais, unidades hoteleiras, etc.) durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo dos mesmos, respectivos documentos comprovativos da ocorrência.

IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

1. Se por factos não imputáveis à Operadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa de viagem, tem o cliente direito de 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 Operadora 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 respectiva diferença.

2. A agência organizadora não poderá ser, em caso algum, responsabilizada por incumprimento ou cumprimento deficiente caso o mesmo seja devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas, bem como nos casos em que a não prestação de serviços tiver sido determinada pela superveniência de condições que isentem legal, regulamentar ou contratualmente de responsabilidade de fornecedores directa ou indirectamente envolvidos na mesma, sobre os quais a agência poderia exercer o direito de regresso.

3. Nos casos não incluídos no número anterior, a não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas não imputáveis à Operadora, e caso não seja possível a respectiva substituição por serviços equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.

MÍNIMO DE PARTICIPANTES

Caso não seja atingido o número mínimo de participantes exigidos, a Operadora poderá cancelar a viagem, notificando o cliente com pelo menos 8 dias de antecedência, não havendo neste caso, responsabilidade civil da Operadora pela rescisão.

INSCRIÇÕES

No acto da inscrição o cliente deverá depositar 40% do preço da viagem/estadia liquidando os restantes 60%, até 7 dias antes da partida. Se a inscrição tiver lugar 7 dias ou menos da data da partida, o preço total da viagem deverá ser pago no acto da inscrição, ficando esta condicionada à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação das reservas para todos os serviços da viagem. A Operadora reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições acima mencionadas.

DELIMITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA VIAGEM ORGANIZADA

As horas de chegada e partida em cada cidade estão indicadas na hora local do respectivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras à data de impressão deste programa pelo que estão sujeitas a alteração. Nas viagens feitas total ou parcialmente de autocarro, as horas indicadas são aproximadas. Em todos os meios de transporte ressalvam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras, relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras.

1. Viagens de avião. Apresentação no aeroporto.

O cliente deverá apresentar-se no aeroporto 3 horas antes do horário oficial de saída do voo, devendo seguir estritamente as recomendações específicas que se indiquem na documentação de viagem; Na contratação de "Só voo", recomenda-se aos clientes que confirmem com uma antecedência de 48 horas antes da hora de saída o respectivo horário do voo.

2. Hotéis

- A qualidade dos serviços prestados deverão estar de acordo com a categoria do hotel contratado.

- Sempre que seja utilizada uma terceira cama, o mesmo deverá ser do conhecimento do cliente.

- Sempre que seja utilizado um quarto duplo para 4 pessoas o mesmo deverá ser do conhecimento do cliente.

- As horas de entrada e saída no primeiro e último dia serão efectuadas em função do primeiro e último serviço. A regra geral e internacional é a de que os quartos podem ser utilizados a partir das 14.00 horas do dia da chegada e deverão ser até às 12.00 horas do dia de saída, salvo acordo em contrário.

- Sempre que o horário de entrada for posterior ao previsto, o mesmo deverá ser comunicado ao organizador.

- A reserva pode ser recusada caso o hotel não aceite reservas de menores não acompanhados pelos pais ou de grupos de estudantes.

3. Outros serviços

Nos voos cuja chegada seja posterior às 12.00 horas o primeiro serviço prestado será o jantar; os voos cuja chegada seja posterior às 19.00 horas o primeiro serviço será o alojamento. Nos circuitos, os autocarros podem variar de acordo com o número de participantes.

4. Serviços extras

Quando o cliente solicite algum serviço extra (vista mar, etc), que o organizador não possa confirmar, aquele poderá optar por desistir ou aguardar a realização do mesmo. Sempre que o serviço extra tiver um custo para o cliente e o mesmo não se realizar, deverá o cliente ser reembolsado do referido custo.

5. Apartamentos

- É da total e inteira responsabilidade do cliente a informação do número de pessoas (adultos +

crianças) que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas do que as reservadas, a administração dos referidos apartamentos poderão recusar a entrada.

- Nos apartamentos, a entrada verifica-se geralmente pelas 17.00 horas do dia de chegada, sendo que deverão ser entregues até às 10.00 horas do dia de saída, salvo acordo em contrário.

6. Circuitos

Os hotéis e serviços indicados no programa/folheto poderão estar sujeitos a reajustamentos ou alterações por parte do cliente sempre que assim seja necessário (dentro da mesma categoria e zona), sem que o cliente possa apresentar qualquer tipo de reclamação.

7. Condições especiais para crianças

(recomendamos que as mesmas sejam consultadas). Em geral, serão aplicadas sempre que a criança partilhe o quarto com dois adultos.

PASSAPORTES, VISTOS E DOCUMENTAÇÃO

O cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade/passaporte, documentação militar, carta de condução, autorização para menores, certificados de vacinas e/ou outros eventualmente exigidos. A cédula pessoal não é documento válido para transpor fronteiras portuguesas).

A Operadora declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro, sendo da responsabilidade do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

BAGAGEM

1. A Operadora é responsável pela bagagem nos termos legais.

2. O passageiro tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços, no momento da subtracção, deterioração ou destruição da bagagem.

3. A responsabilidade da Operadora só poderá ser accionada mediante a apresentação do comprovativo de reclamação prevista no número anterior.

RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da Operadora, emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros AXA Portugal, Companhia de Seguros, S.A., com a apólice no 008425125901/0000, no montante de 75.000,00 euros, que cobre o ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados aos clientes ou a terceiros por acções ou omissões da Operadora ou seus representantes e como risco acessório o repatriamento dos clientes e a sua assistência até ao ponto de partida, nos termos da legislação em vigor.

NOTA

As presentes Condições Gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras especificadas, desde que devidamente acordadas pelas partes.

ERROS DE TRANSCRIÇÃO

A reemissão de um bilhete electrónico 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 gastos de gestão.

VALIDADE

01/11/2011 até 30/04/2012.

DATA DE EMISSÃO

6 Setembro 2011.

PROVEDOR DO CLIENTE

O GRUPO PIÑERO - Agência de Viagens, S.A é aderente ao Provedor do Cliente de Agências de Viagens. Como usufruir deste serviço?

Deve o cidadão apresentar a sua reclamação no prazo máximo de 20 dias a contar do fim da viagem a que respeita. As reclamações devem ser apresentadas por escrito para a morada a seguir indicada, sem formalidades especiais, devendo conter o nome e morada do queixoso: Rua Duque de Palmela, 2 -1o Dto. 1250-098 Lisboa. As queixas são objecto de apreciação preliminar, podendo não ser aceites caso apresentadas manifestamente com má fé ou desprovidas de fundamento. As decisões do Provedor do cliente são sempre comunicadas por escrito à Agência em causa, e esta deverá corrigir a situação irregular, se existir, no prazo de 30 dias, a contar da notificação da decisão.

SEGURO MULTIVIAGENS

Neste programa, as viagens organizadas incluem um seguro que garante as coberturas indicadas na página 3 deste folheto.

