

Condições Gerais

1. Objecto

1.1 As presentes Condições Gerais contratuais destinam-se a estabelecer os termos e condições por que se regerá a prestação dos serviços de viagens organizadas pela Agência Viagens e Transportes - Vale do Ave Lda, com sede social em Avenida Narciso Ferreira, 188 - 4762-202 Riba de Ave - Apartado 8, capital social EUR 249.398,94 / Matric. CRC de Famalicão sob o nº 2681/NIPC502493062/Alvará 596/91 (doravante designada por Agência), em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas entre o Cliente e a Agência.

1.2. Os termos constantes das Condições Particulares, caso existam, prevalecem sobre o disposto nas presentes Condições Gerais prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre o Cliente e a Agência.

1.3. Os serviços e produtos são oferecidos ao Cliente nos termos e condições aqui expressos.

1.4. Ao contratar com a Agência o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos.

2. Inscrição

2.1. No acto da inscrição o Cliente deverá depositar 25% do preço da viagem, liquidando os restantes 75% até 21 dias antes do início da viagem.

2.2. Se a inscrição ou reserva para a viagem vier a ter lugar com menos de vinte e um dias face à data prevista para o seu início, o Cliente aceita que a validade deste acordo fica subordinada à comunicação expressa de a Agência de ter obtido de todos os fornecedores a confirmação das condições previstas para os serviços a prestar na viagem reservada, devendo o preço da viagem ser pago na totalidade no acto da inscrição.

2.3. Por qualquer alteração à inscrição na viagem a pedido do Cliente a Agência reservase o direito de cobrar uma taxa de alteração nos termos do previsto no Ponto infra.

2.4. Sem prejuízo da quantia a pagar pelo Cliente para as despesas a efectuar com as reservas necessárias à confirmação da inscrição e que acrescerão ao preço da viagem, o Cliente fica ainda obrigado ao pagamento de todos os gastos de cancelamento, nos termos do ponto 7. destas Condições Gerais, caso venha a desistir da viagem.

2.5. A Agência reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições acima mencionadas.

3. Reservas

3.1. Às reservas, taxas de serviço, alterações de reservas e restantes serviços sera aplicado o valor constante das tabelas que se encontrarem em vigor em cada momento, disponíveis para consulta nos respectivos pontos de venda, acrescidos dos valores cobrados pelos fornecedores, nomeadamente, nos casos de alterações.

3.2. O formulário referente a reserva ou solicitação do serviço deverá conter todos os elementos necessários para o processamento da mesma.

3.3. Os preços referidos em 3.1. são devidos por cada pedido de reserva, prestação de serviços ou de fornecimento de bens e produtos e serão debitados ao Cliente no momento da aceitação da reserva, pedido de prestação de serviços ou fornecimento de bens e produtos pela Agência.

3.4. Os preços referidos em 3.1., não serão reembolsados ao Cliente em caso de não utilização ou gozo do serviço ou bem objecto de reserva, bem como por qualquer outro motivo que não seja imputável à Agência.

4. Alterações a preços de viagens

4.1. A Agência reserva-se o direito de, até vinte dias antes da data da viagem, alterar o preço da viagem se este aumento se dever a variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou em flutuações cambiais, devendo comunicar tal facto ao Cliente.

4.2. A alteração será calculada com base proporcional às variações dos preços dos factores que influenciarem a mesma alteração.

4.3. A não aceitação do aumento do preço da viagem, nos termos da lei, confere ao Cliente o direito a anular a sua inscrição na viagem.

5. Reembolsos

Depois de iniciada a estadia não será devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Cliente. A não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas não imputáveis à Agência, caso não seja possível substituição por outros serviços equivalentes, confere ao Cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e dos efectivamente fornecidos, sem prejuízo do disposto no número 11.3 destas Condições Gerais.

6. Cessão da Inscrição

O Cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a Agência com pelo menos 7 dias de antecedência e que os diferentes fornecedores de serviços incluídos na viagem aceitem a substituição. Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo acima referido será de 15 dias. A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço e dos encargos adicionais originados pela cessão

7. Taxas de Aeroporto. Imposto de IVA

7.1. O pagamento das taxas de aeroporto deverá ser feito pelo Cliente no acto da compra da viagem ou, localmente, nos aeroportos em que é exigido, o que poderá variar conforme o destino. Em qualquer caso, a Agência informará o Cliente, no acto de inscrição na viagem, da forma de pagamento destas taxas.

7.2. O Imposto sobre o Valor Acrescentado, aplicável a data da viagem, esta incluído no preço do serviço.

8. Desistência da Viagem

8.1. Se o Cliente ou algum dos seus acompanhantes desistir da viagem/estada previamente confirmada, o Cliente terá de pagar todos os encargos a que a desistência dê lugar e ainda, nos termos legais, um valor que poderá ir até quinze por cento do preço do serviço em causa.

8.2. Quando seja caso disso, o Cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia já paga e os montantes referidos em 8.1.

9. Deficiências na execução de serviços

Qualquer reclamação do Cliente pelo não cumprimento pontual dos serviços contratados deverá ser apresentada à Agência, o mais cedo possível, e, em qualquer caso, num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar do último dia da viagem, por escrito e devidamente circunstanciada, juntamente com os documentos comprovativos relacionados com a ocorrência e com cópia da participação do facto ao fornecedor do serviço que foi objecto de reclamação. A não entrega atempada da participação e dos documentos referidos constitui causa de exoneração da responsabilidade da Agência.

10. Alterações de itinerário

10.1. Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a Agência poderá alterar as condições que constam do Programa, nomeadamente a ordem dos percursos, as horas de partida ou substituir qualquer dos alojamentos previstos por outros de categoria e localização similar, se obtiver do Cliente o seu acordo.

10.2. Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender quaisquer viagens, o Cliente terá sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

11. Impossibilidade de cumprimento pela Agência

11.1. Se por factos não imputáveis à Agência esta ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial, o Cliente tem direito a desistir da viagem, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas, ou, em alternativa, a aceitar uma alteração aos serviços e eventual variação do preço, devendo comunicar a Agência a sua decisão no prazo de 4 (quatro) dias úteis após a recepção da notificação da impossibilidade de cumprimento por parte da Agência.

11.2. Se os referidos factos não imputáveis à Agência vierem a determinar a anulação da viagem, pode o Cliente optar por participar numa outra viagem aceitando uma alteração ao contrato celebrado e eventual variação do preço.

11.3. Não é devido qualquer reembolso por serviços que, embora postos a disposição do Cliente, este optou por não utilizar.

12. Mínimo de Participantes

O Programa de viagens fixará, caso a caso, o número mínimo de participantes. Caso não seja atingido o número mínimo de participantes fixado, a Agência poderá cancelar a viagem, notificando o Cliente com pelo menos 8 (oito) dias de antecedência, ficando a Agência exonerada de qualquer responsabilidade pelo cancelamento.

13. Condições para crianças

13.1 As crianças até dois anos de idade beneficiarão de um desconto, que poderá ir até noventa por cento, nas viagens em que seja utilizado o transporte aéreo, desde que nele não ocupem lugar, e sempre que os serviços utilizados nos hotéis, restaurantes ou outros sejam pagos directamente pelos seus acompanhantes.

13.2 As crianças dos dois aos onze anos de idade poderão beneficiar de um desconto até sessenta e sete por cento no transporte aéreo.

13.3 Ficam ressalvadas as eventuais características de determinadas viagens, em que os descontos referidos não são aplicáveis, pelo que o Cliente deverá sempre solicitar informações relativas a condições para crianças.

14. Documentação

14.1 O Cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal e familiar, nomeadamente bilhete de identidade, documentação militar, autorização para menores passaportes, vistos e certificado de vacinas e demais documentos exigidos para a viagem escolhida que constem do Programa de viagem, sendo responsável pela respectiva obtenção atempada.

14.2. Em caso algum a Agência poderá ser responsável, directa ou indirectamente, pela recusa da concessão de vistos ou a não permissão de entrada a cliente em qualquer do País.

15. Limitação de responsabilidade

15.1. A responsabilidade da Agência terá como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras de serviços de transporte, nos termos legais, incluindo as limitações por danos não corporais que estão limitadas ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

15.2. A Agência não se responsabiliza, em caso algum, pela bagagem e demais haveres que os Clientes transportem consigo, seja qual for o local no meio de transporte em que vão colocados. Recomenda-se aos Clientes a contratação de seguro de bagagem e a sua presença nas operações de carga e descarga da mesma.

15.3. Em caso de subtracção, deterioração ou destruição da bagagem, os Clientes deverão reclamar de imediato, por escrito, junto da entidade prestadora de serviços e/ou entidade à guarda de quem os mesmos se encontravam depositados, conservando uma cópia da reclamação.

15.4. A responsabilidade da Agência só poderá ser accionada mediante a apresentação de comprovativo de reclamação prevista no número anterior.

16. Refeições

16.1. Salvo indicação em contrário, as bebidas não estão incluídas nos almoços ou jantares previstos nos respectivos programas de viagem.

16.2. Qualquer pedido específico do Cliente relativo a refeições está sempre dependente da confirmação do fornecedor e poderá implicar o pagamento de um suplemento.

16.3. Nas viagens organizadas em regime de meia pensão ou pensão completa não estão incluídas as refeições que coincidam com as horas de voo, com o transporte de e para ou o aeroporto com a espera de ligações aéreas.

17. Horas de Chegada e Partida

17.1. As horas de chegada e partida em cada cidade estão indicadas na hora do respectivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras, pelo que estão sujeitas a alterações.

17.2. Nas viagens que incluam transporte em autocarro as horas indicadas têm carácter aproximado.

17.3. Ficam ressalvados os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas com os meios de transporte ou com as empresas transportadoras.

18. Alojamento

18.1 O grupo, classificação e denominação do alojamento são determinados pelo Estado de acolhimento. A relação de hotéis e apartamentos constantes do programa é indicativa, bem como a sua categoria. No que concerne ao alojamento, são aplicáveis as seguintes regras particulares:

18.2. Apartamentos: É de total e inteira responsabilidade do Cliente a informação do número de pessoas (adultos e crianças) que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas do que as reservadas, os responsáveis pelo alojamento poderão recusar a entrada.

18.2. Hotéis: Os preços apresentados são por pessoa e estão baseados na ocupação de quarto duplo. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, sendo por isso colocada num quarto duplo uma cama extra, podendo esta não ser de idêntica qualidade e conforto. Quando se trate de quartos equiparados com duas camas largas ou de casal, considera-se que, na maioria dos casos, o triplo é constituído apenas por estas duas camas.

18.3. Horário: Como regra indicativa, normalmente os quartos podem ser utilizados a partir das 14h, do dia de chegada e deverão ser deixados livres antes das 12h do dia de saída. Nos apartamentos, a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada, sendo que os mesmos deverão ficar livres antes das 10h do dia de saída. A entrega das chaves é normalmente feita dentro do horário normal de funcionamento dos escritórios, na recepção, em local a indicar pela Agência.

19. Garantia de responsabilidade

19.1. A responsabilidade civil da Agência encontra-se garantida por uma companhia de seguros.

19.2. Consideram-se causas justificativas de exclusão de responsabilidade da Agência, entre outras, a reserva especulativa, falsa ou fraudulenta de viagem feita pelo Cliente, o cancelamento da viagem por parte do Cliente, as faltas verificadas na execução do acordo imputáveis ao Cliente, as faltas imputáveis a um terceiro alheio ao fornecimento dos serviços previstos e que se revistam de carácter imprevisível e inevitável e as situações devidas a força maior.

20. Alterações às Condições Gerais

A Agência reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais a qualquer momento e sempre que tal se mostre necessário.

21. Uso de informação do Cliente

21.1. A Agência não processará os dados relativos ao nome, morada e demais informações relativas ao Cliente, excepto nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.

21.2. O Cliente aceita que a Agência forneça a terceiros informação relativa a hábitos, usos e costumes dos Clientes enquanto grupo e não incluindo a identidade ou características de qualquer Cliente em particular.

21.3. A Agência poderá processar automaticamente os dados destinando-se ao envio correspondente ao seu pedido respectivo apoio administrativo e estatístico e apresentação futura de novas propostas excepto se o Cliente não autorizar o seu processamento, o que poderá fazer por qualquer meio aquando da contratação da viagem. O Cliente terá, nos termos da legislação aplicável, direito de acesso aos seus dados e respectiva rectificação.

22. Indemnização

O Cliente fica obrigado a indemnizar a Agência ou os seus fornecedores por todos os danos emergentes da violação dos deveres previstos nas presentes condições gerais, incluindo nomeadamente, honorários de Advogados e custas judiciais

23. Meio de Pagamento

O Cliente poderá pagar os serviços através de cartão Visa, Mastercard e Diners Club International, dinheiro ou cheque visado nas compras efectuadas nos estabelecimentos da Agência.

24. Disposições avulsas

24.1. Se qualquer parte ou disposição das presentes Condições Gerais vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições, não sendo afectada a sua validade global salvo se for possível concluir que as partes não teriam acordado na prestação do serviço ou fornecimento do produto se houvessem previsto a nulidade ou ineficácia da disposição em causa.

24.2. Todos os litígios emergentes da interpretação ou execução do presente acordo serão dirimidos pelo Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.