

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 Gustavo & Andreia 2 – Agência de Viagens e Turismo, Lda, com sede na Avenida Arriaga nº 30 – 3º Andar, P.O.BOX 8 – 9001-901 Funchal, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Funchal, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 511 013 094, com o capital social realizado 613.521,42€, com o Nº de Registo 3663, no Registo Nacional dos Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT), doravante designada por AGÊNCIA, em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas entre o VIAJANTE 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 VIAJANTE e a AGÊNCIA;
- 1.3 Os serviços e produtos são oferecidos ao VIAJANTE nos termos e condições aqui expressos;
- 1.4 Ao contratar com a AGÊNCIA o VIAJANTE reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos;

2. INSCRIÇÕES

- 2.1 No ato de Inscrição e Reserva o VIAJANTE deverá fornecer todos os elementos necessários para efetivação da mesma e proceder ao pagamento de 100% do total do serviço a contratar;
- 2.2 Caso a viagem para a qual o VIAJANTE se inscreve resulte de um programa/ pacote combinado e que não resulte de processos automáticos de reserva, deverá ser efetuado um pagamento de 30% do preço da viagem, liquidando os restantes 70% até 30 dias antes do início da viagem; se a inscrição ou reserva para a viagem vier a ter lugar a 30 dias antes ou menos da data de partida, o preço total deverá ser pago no ato da inscrição, ficando esta condicionada à obtenção por parte dos fornecedores da confirmação das reservas para a totalidade dos serviços;
- 2.3 Caso tal confirmação não se venha a verificar, a AGÊNCIA ainda que por causas que não lhe sejam imputáveis, reembolsará a totalidade do valor pago sem prejuízo do disposto no ponto “Reembolsos”
- 2.4 Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes das expostas supra, independentemente da antecedência de reserva, prevalecendo as condições desses fornecedores. Se aplicável, a AGÊNCIA comunicará o valor a pagar assim que obtiver essa informação, sendo da responsabilidade do VIAJANTE assegurar o respetivo pagamento para efetuar a reserva;
- 2.5 A AGÊNCIA reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima;

3. RESERVAS

- 3.1 Às reservas, taxas de serviço, alterações de reservas e restantes serviços será aplicado o valor constante das tabelas que se encontrarem em vigor em cada momento, acrescidos dos valores cobrados pelos fornecedores, nomeadamente, nos casos de alterações; O VIAJANTE ao efetuar a reserva, aceita as taxas aí mencionadas;

- 3.2** O VIAJANTE deverá fornecer todos os elementos corretos e necessários para o processamento da reserva. Estes dados serão tratados de acordo com a [política de privacidade e proteção de dados](#) da AGÊNCIA;
- 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 VIAJANTE 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 VIAJANTE em caso de não utilização ou gozo do serviço ou bem objeto de reserva, bem como por qualquer outro motivo que não seja imputável à AGÊNCIA.
- 3.5 I.V.A.** Os preços dos serviços mencionados têm incluído o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) aplicável à data da viagem.

3.6 Taxas de Aeroporto, de Segurança e Combustível

- 3.6.1** Incluídas no preço, mas sujeitas a alterações pelo que devem ser confirmadas no momento da emissão. No ato de inscrição/reserva na viagem a AGÊNCIA informará sobre possíveis alterações do valor das taxas ou alterações quanto à forma de pagamento das mesmas.
- 3.6.2** Conforme o destino, poderão existir taxas de aeroporto não incluídas no preço e cobradas localmente, nos aeroportos em que é exigido. Neste caso a AGÊNCIA informará o VIAJANTE no ato da inscrição na viagem da forma de pagamento dessas taxas;

4. DOCUMENTAÇÃO

- 4.1** O VIAJANTE deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade, cartão de cidadão, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). Os menores de idade têm de, obrigatoriamente, ser portadores de Passaporte ou Cartão de Cidadão válido (a cédula pessoal não serve como documento identificativo).
- 4.2** Alguns países para os quais é exigida a apresentação de passaporte, obrigam a que a validade do mesmo seja superior a 6 meses após a data de saída do país de destino.
- 4.3** Os VIAJANTES que sejam cidadãos estrangeiros devem possuir a documentação necessária (passaporte, visto, autorização de residência, etc.) para viajar ou transitar dentro da União Europeia em função da sua nacionalidade. Para as viagens totalmente ou parcialmente fora da União Europeia, poderão ser necessários vistos ou outra documentação especial. Consulte sempre a Embaixada ou Consulado dos países de destino da sua viagem.
- 4.4** 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 responsabilidade do VIAJANTE todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

5. ALTERAÇÕES POR PARTE DO VIAJANTE

- 5.1** Caso os fornecedores da viagem em causa o 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 de alteração, não reembolsável, podendo ainda acrescer custos de alteração por parte dos fornecedores;

- 5.2 Contudo, se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, o VIAJANTE fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica “DESISTÊNCIA DO VIAJANTE, CESSÃO E CANCELAMENTO DE VIAGEM”;
- 5.3 Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à AGÊNCIA (ex. ampliação das noites de estada, alteração de voo), implicará custos para o VIAJANTE, sendo que os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação;

6. DESISTÊNCIA DO VIAJANTE, CESSÃO E CANCELAMENTO DE VIAGEM

- 6.1 A todo o momento o VIAJANTE poderá desistir da viagem/estada mediante comunicação escrita, tendo direito à devolução das quantias pagas deduzidas dos seguintes gastos:
- 6.1.1 Gastos de gestão que a AGÊNCIA tenha tido para a obtenção das reservas e ainda um valor que poderá ir até quinze por cento do preço dos serviços em causa;
- 6.1.2 Gastos de anulação não reembolsáveis por parte dos fornecedores (hotéis, meios de transporte, visitas acompanhadas e demais serviços);
- 6.1.3 Gastos com passagens aéreas sujeitas a condições específicas que por esse motivo, não possam ser reembolsados após emissão;
- 6.2 O VIAJANTE poderá eventualmente 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;
- 6.3 Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo acima referido será de 15 dias.
- 6.4 A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço e dos encargos adicionais originados pela cessão.

7. ALTERAÇÕES DE ITINERÁRIO

Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a AGÊNCIA organizadora 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 VIAJANTES terão sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

8. ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA

A AGÊNCIA reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido. Nestes casos, o VIAJANTE será informado por escrito com pelo menos 8 dias de antecedência, ficando a AGÊNCIA exonerada de qualquer responsabilidade pelo cancelamento.

9. ALTERAÇÃO AO PREÇO

- 9.1 A AGÊNCIA reserva-se o direito de, até 20 dias antes da data de partida, 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 VIAJANTE;

9.2 O VIAJANTE, dentro do prazo que lhe for fixado, deverá aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica “Impossibilidade de Cumprimento”.

10. REEMBOLSOS

10.1 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;

10.2 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 sem prejuízo no disposto “Impossibilidade de Cumprimento”;

11. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

11.1 Se, previamente ao início da viagem e, por factos não imputáveis à AGÊNCIA organizadora, esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa de viagem, tem o VIAJANTE direito a desistir da viagem, sendo reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração e eventual variação de preço;

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

11.3 Se a viagem proposta em substituição for de preço inferior, o VIAJANTE será reembolsado da respetiva diferença;

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

12. 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 VIAJANTE poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

i) Provedor do VIAJANTE das AGÊNCIAS de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com;

ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt

iii) ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do VIAJANTE em <http://www.cliente.pt> cuja consulta desde já aconselhamos.

13. RECLAMAÇÕES

13.1 As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à AGÊNCIA no prazo máximo de 20 dias após o termo da prestação dos serviços;

13.2 As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (hotéis, guias, agentes locais, etc.) durante o decurso da viagem ou estada, exigindo dos mesmos os respetivos documentos comprovativos da ocorrência;

13.3 A não entrega atempada da participação e dos documentos referidos constitui causa de exoneração da responsabilidade da AGÊNCIA;

13.4 Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá ainda o VIAJANTE acionar a caução prevista nos termos da legislação em vigor, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação junto das entidades referidas no ponto anterior;

14. FORMAS DE PAGAMENTO

14.1

- Pagamentos on-line - Cartão de crédito
- Numerário
- Transferência Bancária
- Cheques
- Multibanco
- Produtos pré-comprados (Cheque Viagem, etc.)

14.2 As formas de pagamento serão acordadas previamente com a AGÊNCIA em função do tipo de serviço reservado, a antecedência da reserva e ou as exigências do fornecedor;

14.3 O pagamento de serviços utilizando produtos pré-comprados como Cheques de viagem e outros, não é possível por forma automática e obriga à apresentação dos documentos originais;

14.4 A AGÊNCIA reserva-se ao direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados ou em caso de suspeição de fraude;

14.5 Em caso de suspeição de fraude com utilização de cartões de crédito, a AGÊNCIA pode solicitar a entrega de cópia do cartão utilizado e cópia de documento de identificação;

14.6 Caso se verifique uma situação de fraude, os serviços são automaticamente cancelados, independentemente dos documentos de viagem estarem emitidos ou até da viagem e/ou estada já terem iniciado;

14.7 Os documentos de viagem são emitidos após pagamento e verificação de boa cobrança.

15. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da AGÊNCIA, emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil no valor de 75.000,00€ na Companhia de Seguros Tranquilidade Apólice nº 0004512799.

16. SEGURO

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

17. ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES GERAIS

A AGÊNCIA reserva-se ao direito de alterar e atualizar as presentes condições gerais a qualquer momento, tanto por decisões corporativas estratégicas, bem como para cumprir eventuais alterações legislativas ou jurisprudenciais. Cada vez que se modifique as presentes condições de forma significativa, a AGÊNCIA realizará todos os esforços aceitáveis para informar os possíveis

utilizadores afetados. Em qualquer caso, quando seja necessário o seu consentimento segundo a legislação vigente, serão habilitados os correspondentes protocolos para a sua compilação.

18. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO

A todos os litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes Condições Gerais aplicar-se-á a legislação portuguesa.

INFORMAÇÕES GERAIS

1. DOCUMENTOS DE VIAGEM

- 1.1 A emissão dos documentos de viagem (bilhetes de avião e vouchers) pela AGÊNCIA está sujeita a condições contratuais de viagens em grupo, pelo que não poderão ser emitidos com uma grande antecedência da data de partida. Em condições excecionais impostas pelos fornecedores, as emissões poderão ter de ser antecipadas.

2. CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS

- 2.1 Dada a diversidade do tratamento aplicado às crianças, dependendo da sua idade, por parte do fornecedor de serviços e da data da viagem, recomendamos que consulte sempre o alcance das condições especiais que existam e que em cada momento será objeto de informação concreta e detalhada e colocada no contrato ou na documentação da viagem;
- 2.2 Em geral, as condições especiais para crianças serão aplicáveis sempre que a criança partilhe o quarto com dois adultos;
- 2.3 Referente a viagens e ou estadas de menores no estrangeiro facilitaremos informação específica para cada caso e que pode constar no contrato ou na documentação da viagem.

3. HORAS DE CHEGADA E PARTIDA

As horas de chegada e partida em cada cidade estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras à data de impressão dos programas, pelo que estão sujeitos a alteração. Nas viagens feitas total ou parcialmente de autocarro, as horas 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 ou motivados por causas naturais.

4. VIAGENS DE AVIÃO

Nas viagens de avião, a apresentação no aeroporto será efetuada com um mínimo de antecedência de duas horas sobre o horário oficial de saída e em todo o caso serão seguidas estritamente as recomendações específicas que indique a documentação da viagem.

5. BAGAGEM

- 5.1 A AGÊNCIA é responsável pela bagagem nos termos legais;
- 5.2 O VIAJANTE tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem;
- 5.3 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 de 7 dias a contar da sua entrega. Estando em causa o atraso na entrega da bagagem, a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma;
- 5.4 A apresentação de tal reclamação está prevista nas Convenções Internacionais e é essencial para o acionamento da responsabilidade da AGÊNCIA sobre a entidade prestadora do serviço.

6. HOTÉIS/APARTAMENTOS

- 6.1 No que concerne ao Alojamento, são aplicáveis as seguintes regras particulares:

- 6.1.1 Apartamentos:** É de total e inteira responsabilidade do VIAJANTE 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.
- 6.1.2 Hotéis:** Os preços apresentados podem ser por quarto ou por pessoa baseados numa ocupação de quarto duplo, a não ser que seja especificada uma outra tipologia de quarto. 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.
- 6.2** Como regra indicativa, os quartos podem ser utilizados a partir das 14h00 do dia de chegada e deverão ser deixados livres sobre as 12h00 do dia de saída. A AGÊNCIA facilitará informação específica para cada caso na informação da reserva ou na documentação da viagem;
- 6.3** Em alguns casos existe a possibilidade de disponibilizar **berços**, que deverão ser solicitados pelos VIAJANTES no momento da inscrição / reserva e que salvo estejam mencionados, não estão incluídos no preço;
- 6.4** Iguamente, deve consultar a AGÊNCIA, no momento de fazer a reserva, a possibilidade de levar **animais**, para garantir que os mesmos são admitidos nos hotéis e apartamentos;

7. TIPO de REGIME ALIMENTAR

SA - Só alojamento;

APA - Alojamento e pequeno almoço;

MP - Meia Pensão – inclui pequeno almoço e jantar; as bebidas não estão incluídas;

PC - Pensão Completa - inclui pequeno-almoço, almoço e jantar. As bebidas não estão incluídas;

TI - tudo incluído - inclui pequeno-almoço, almoço, jantar, snacks e bebidas como água, sumos e vinho. As inclusões poderão ser mais abrangentes ou restritas mediante o destino e a cadeia hoteleira. Deverá confirmar com a AGÊNCIA as inclusões do regime Tudo Incluído respeitantes à sua reserva.

8. REFEIÇÕES

- 8.1** Salvo indicações em contrário, os preços apresentados para os suplementos de MP – Meia Pensão e PC – Pensão Completa não incluem bebidas;
- 8.2** Qualquer pedido específico do VIAJANTE relativo a refeições está sempre dependente da confirmação do fornecedor e poderá implicar o pagamento de um suplemento.
- 8.3** Nas estadas 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 o aeroporto e com a espera de ligações aéreas. Nas chegadas ao hotel após as 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.