



**CLUB-TOUR**  
VIAGENS & TURISMO, S.A.



## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. OBJETO

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 CLUB-TOUR – Viagens & Turismo, S.A. com sede na Avenida da Boavista, 2881 Loja 15 – 4149-001 Porto, Contribuinte Fiscal N.º 502000252, com o capital social de € 500.000,00, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, e com o RNAVT n.º 1970 (doravante designada por Agência), em complemento das eventuais Condições Particulares acordada 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 As informações constantes do Programa são vinculativas para a Agência salvo se cumulativamente:

- O Programa o prever expressamente;
- As alterações ao mesmo sejam insignificantes;
- A informação da alteração seja prestada ao Cliente em suporte duradouro.

1.5 As presentes Condições Gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei n.º 17/2018 de 08 de Março.

1.6 As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexo, o Programa, as correspondentes fichas de informação normalizada e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao Cliente no momento de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

1.7 Ao contratar com a Agência o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos declarando ainda ter tomado expresso conhecimento de todos os documentos referidos em 1.6.

### 2. INSCRIÇÕES/PEDIDOS DE RESERVAS

2.1 No ato da inscrição/reserva o Cliente deverá efetuar o pagamento solicitado.

2.2 Dependendo do serviço contratado e da data de início do mesmo, o pagamento solicitado poderá ser de até 100% do valor total do serviço a contratar.

2.3 Caso a viagem reservada resulte de um programa de operador turístico, e não de processos automáticos de reserva, deverá ser efetuado um pagamento no mínimo de 25% do preço da viagem, liquidando os restantes 75% até 21 dias antes do início da mesma.

2.4 Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes das expostas anteriormente, independentemente da antecedência da reserva, prevalecendo essas condições, como condições particulares, sendo da responsabilidade do Cliente tal pagamento, mal a Agência o comunique, a fim de assegurar a respetiva reserva.

2.5 A Agência reserva-se o direito de anular qualquer inscrição/reserva que não tenha sido paga nas condições acima descritas.

2.6 As reservas estão condicionadas à obtenção por parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

### 3. RESERVA DE SERVIÇOS AVULSO

#### 3.1 RESERVA DE VOOS

3.1.1. A Agência disponibiliza através do seu site a possibilidade de realização de reservas de voos utilizando para o efeito um sistema global de reservas sendo responsável por tais reservas nos termos previstos na lei.

3.1.2. A responsabilidade da informação relativa a disponibilidades, horários, tipo de equipamento, escalas e aeroportos é inteiramente das companhias aéreas.

3.1.3. O cliente deve, antes do embarque, reconfirmar junto da companhia aérea ou através da linha de apoio, o(s) horário(s) do(s) voo(s) a utilizar. A Agência não se responsabiliza por alterações de horários efetuadas pelas companhias aéreas.

3.1.4. As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com horários das respetivas companhias aéreas.

3.1.5. A informação de preços indicados como resultado da pesquisa tem como base a disponibilidade de voos naquele momento e para, pelo menos, 1 passageiro.

3.1.6. Em caso de mais do que 1 passageiro e caso não seja possível confirmar a tarifa apresentada, o cliente recebe uma informação de impossibilidade de confirmação enviada por e-mail por parte da Agência a indicar que será contactado pelos serviços.

3.1.7. Os preços informados podem não incluir serviços adicionais como por exemplo refeições a bordo, bagagem, check-in, etc., devendo o cliente, se não obtiver informação aquando da reserva, contactar com a linha de apoio do site.

3.1.8. A Agência, por forma a reduzir o custo de viagem ao cliente, pode oferecer soluções de viagem que resultam da emissão de múltiplos bilhetes.

3.1.9. As tarifas utilizadas são, normalmente, restritivas e não reembolsáveis, sendo tal informação disponibilizada previamente à reserva.

3.1.10. As reservas são efetuadas através do site da Agência, podendo, o Cliente, em caso de dúvida contactar-nos através dos números fixos e/ou móveis disponibilizados para o efeito.

3.1.11. Algumas companhias aéreas funcionam em sistema de partilha de equipamentos para determinados destinos (code-share) podendo o voo ser operado por outra transportadora.

3.1.12. A emissão dos títulos de transporte estabelece o contrato com as companhias transportadoras ficando os passageiros submetidos às condições específicas de transporte, as quais constam do respetivo título de transporte emitido.



### 3.2. RESERVA DE ALOJAMENTO

3.2.1. A Agência disponibiliza através do seu site a possibilidade de realização de reservas de hotelaria com recurso a centrais de reserva e/ou contratação própria.

3.2.2. A responsabilidade da informação relativa a disponibilidades e preços dos alojamentos pretendidos é dos fornecedores.

3.2.3. As tarifas demonstradas são dinâmicas, podendo, caso a reserva não seja efetuada no imediato, sofrer alterações de preço.

3.2.4. As tipologias de alojamento disponíveis são apresentadas pelos prestadores do serviço. Eventuais pedidos especiais serão remetidos ao prestador de serviço, mas não podem ser assegurados pela Agência.

3.2.5. A Agência, após reserva, pagamento e boa cobrança da estadia selecionada, procede à emissão de um voucher que será remetido por e-mail para o cliente o qual deverá ser apresentado aquando do check-in.

3.2.6. A confirmação de uma reserva através do site da Agência é comunicada ao fornecedor de acordo com as condições estabelecidas contratualmente, podendo, em certos casos, não ser imediata, nomeadamente nas situações em que a reserva não é para o próprio dia.

3.2.7. As unidades hoteleiras fornecem uma descrição das suas instalações e serviços, sendo as únicas responsáveis pela informação disponibilizada.

3.2.8. O grupo, classificação e denominação do alojamento são determinados pelo Estado de acolhimento que por vezes são distintos dos utilizados em Portugal. A relação de hotéis e apartamentos apresentados é indicativa, bem como a sua categoria. No que concerne ao alojamento, são aplicáveis as seguintes regras particulares:

a) 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 ou procederem à cobrança direta de eventuais diferenças entre o valor pago na Agência e o custo de nova tipificação de apartamento.

b)) Hotéis: Os preços apresentados são por quarto ou por reserva. 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.

3.2.9. 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 receção, em local a indicar pela Agência.

3.2.10. Nas estadias 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 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.

3.2.11. Salvo indicação em contrário, as bebidas não estão incluídas nos regimes de pensão completa e/ou meia pensão.

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

### 3.3. ALUGUER DE AUTOMÓVEIS

3.3.1. A Agência atua como mera intermediária nos serviços de aluguer de automóveis limitando-se a direcionar os pedidos de aluguer de automóveis diretamente para um parceiro de negócio que agrega múltiplos fornecedores deste tipo de serviço.

3.3.2. A informação de preço, tipo de viatura, local de entrega e demais informação referente ao aluguer da viatura é da responsabilidade do fornecedor selecionado.

3.3.3 O cliente ao aceitar a reserva está sujeito às condições de fornecimento do serviço da empresa de aluguer contratada.

3.3.4. O pagamento do aluguer é efetuado diretamente ao prestador do serviço.

3.3.5. O Site da Agência somente atua como elemento facilitador do processo de reserva.

3.3.6. A Agência não é responsável por qualquer incumprimento por parte do fornecedor.

### 3.4 OUTROS SERVIÇOS (CIRCUITOS, PROGRAMAS, PACOTES, PROMOÇÕES)

3.4.1 A Agência disponibiliza no seu site múltiplos produtos que podem ser reservados de forma automática e autónoma ou através dos seus contactos diretos.

3.4.2 Os pedidos de serviços sem confirmação automática são processados centralmente e respondidos por e-mail aos Clientes.

3.4.3 Os serviços solicitados estão sujeitos a disponibilidade por parte dos respetivos fornecedores e não se podem considerar reservados até à obtenção da confirmação por parte do fornecedor do serviço estando o respetivo preço sujeito a confirmação nesse momento, sem prejuízo do previsto para as situações de alteração de preço caso tais serviços estejam englobados numa viagem organizada.

3.4.4 A adjudicação da proposta por parte do Cliente deverá ser efetuada por escrito e implica o pagamento do valor de inscrição nos termos previstos no n.º 2.

#### 4. RESPONSABILIDADE

4.1. A Agência de viagens e turismo é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.

4.2. Quando se tratar de viagens organizadas, as Agências de viagens e turismo são responsáveis perante os Clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

4.3. 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 Cliente.

4.4. 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.

4.5. 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 aceite 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.

4.6. A Agência de viagens e turismo não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao Cliente ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

4.7 As Agências de viagem e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas.

#### 5. ASSISTÊNCIA

5.1. Em caso de dificuldades do Cliente, 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 Cliente na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

5.2 Caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo Cliente 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.

5.3. Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, o Cliente 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 Cliente.

5.4. 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.

#### 6. INSOLVÊNCIA

Em caso de insolvência da Agência de viagens e turismo o Cliente 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)

#### 7. RECLAMAÇÕES

7.1 Qualquer desconformidade na execução de um serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada tem de ser comunicada à Agência de viagens organizadora por escrito ou outra forma adequada logo que tal desconformidade ocorra, ou seja, sem demora injustificada.

7.2 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 anos.

#### 8. 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 Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com), reclamando por escrito, no prazo de 20 dias úteis após o fim dos serviços;
- ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt), no prazo de 60 dias após:
  - a) O termo da viagem; b) o cancelamento da viagem imputado à Agência; c) a data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à Agência; d) o encerramento do estabelecimento.

#### 9. BAGAGEM:

- a. A Agência é responsável pela bagagem nos termos legais;
- b. O Cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.
- c. 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 dias a contar da sua entrega. Estando em caso o mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma.



- d. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da Club-Tour sobre a entidade prestadora do serviço.

## 10. LIMITES

10.1 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.

10.2. No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das Agências de viagens, relativamente aos seus Clientes, 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, 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, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) € 10.375, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) € 1.097, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

10.3. 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 Cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

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

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

## 11. DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO

11.1 Cada serviço reservado através do site está sujeito a uma taxa de serviço que será informada durante o processo e antes da concretização do pedido de reserva.

11.2 O Cliente ao efetuar a reserva, aceita as taxas aí mencionadas.

11.3 Pode acontecer que nos extratos de cartão de crédito através do qual foi efetuado o pagamento da reserva possam surgir valores separados referentes à Agência e ao prestador de serviço. Tal facto ocorre quando haja um pagamento do serviço reservado diretamente ao fornecedor, sendo a taxa de reserva da Agência cobrada à parte.

11.4 No caso dos voos, as taxas de aeroporto, são discriminadas e diferenciadas do custo da passagem aérea.

11.5 Em alguns destinos, existem taxas de aeroporto, de entrada, de saída e locais, que deverão ser pagas localmente, mas que serão indicadas previamente à reserva.

11.6 Algumas cidades cobram uma taxa turística, sendo tal facto indicado previamente à reserva. Por norma o valor não se encontra incluído no preço do alojamento devendo ser pago localmente.

## 11.7 Despesas de Alterações:

Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc): € 20,00.

Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

## 12. DOCUMENTAÇÃO

12.1. O Cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade, documentação militar, autorização 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 Cliente em país estrangeiro; sendo ainda da conta do Cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

12.2. Viagens na União Europeia:

- Os Clientes (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 do 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;

12.3. Viagens fora da União Europeia:

- Os Clientes (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;

- 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;

12.4 Alguns países para os quais é exigido 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.

## 13. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

13.1 O Cliente 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, salvo quando se trate de cruzeiros ou viagens aéreas de longo curso, cujo prazo é alargado para 15 dias.

13.2 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.

## 14. ALTERAÇÃO AO PREÇO

14.1. Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de composição do mesmo, pelo que estão sujeitos a alterações (**aumento ou redução**

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 correspondente, como despesas de alteração.

**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.

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

14.3. Em caso de redução de preço a Agência reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao Cliente as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do Cliente serão justificadas.

17.2 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 rubrica rescisão.

17.3 Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à Agência (ex. alterações de voos, ampliação das noites de estadia) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação

## 15. ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA

15.1. Sempre que, antes do início da viagem organizada, (i) a Agência de viagens e turismo se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, (ii) ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitadas pelo Cliente; (iii) ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o Cliente pode, no prazo de 5 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.

15.2. A ausência de resposta por parte do Cliente no prazo fixado pela Agência de viagens e turismo implicará o cancelamento da viagem com a aplicação das respetivas taxas de rescisão previstas na clausula 16.

## 16. RESCISÃO DO CONTRATO PELO CLIENTE

16.1 - O Cliente é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes do início da viagem.

16.2 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 reafectação de serviços e as economias de custos.

16.3. Quando seja caso disso, o Cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Na presente situação o reembolso será efetuado, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

16.4. O Cliente 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 excepcionais 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 Cliente o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

## 17. ALTERAÇÕES POR PARTE DO CLIENTE

17.1 Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um Cliente inscrito para uma determinada viagem, desejar

## 18. ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA

18.1 Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes, a Agência, reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes alcançado seja inferior ao mínimo. Nestes casos, o cliente 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.

18.2. Antes do início da viagem organizada a Agência poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

18.3. A rescisão do contrato de viagem pela Agência 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.

## 19. REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Cliente por motivos de força maior ou por causa imputável ao Cliente, 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 Cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

## 20. SEGUROS

20.1. A responsabilidade da Agência de viagens organizadora do programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia Seguros Generali, apólice n.º 015110004822, no montante de 75.000 euros, nos termos da legislação em vigor.

20.2. 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.

**NOTAS:**

- As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- Devido às constantes alterações do preço dos combustíveis sobre os preços praticados poderá haver alteração do suplemento de combustível inserido no preço nos termos constantes da cláusula “alteração de preço”.
- As categorias dos hotéis e cruzeiros apresentados nas brochuras seguem as normas de qualidade do país de acolhimento, podendo os mesmos ser alterados por outros similares quando por motivos alheios à Agência não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a Agência a informar o Cliente logo que de tal tenha conhecimento.

**INFORMAÇÕES GERAIS:**

**HORAS DE CHEGADA OU PARTIDA:**

As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com horários das respetivas companhias aéreas à data de impressão do programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

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

**HOTÉIS/ APARTAMENTOS:**

Apartamentos - No caso do alojamento ser contratado em apartamento é da responsabilidade do Cliente a informação do número de pessoas que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas, os apartamentos poderão recusar a entradas.

Hotéis - O preço apresentado é por pessoa e está baseado numa ocupação dupla. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade. Nos quartos equipados com duas camas ou casal, o triplo pode ser constituído apenas por aquelas camas.

A relação dos hotéis e apartamentos constantes do programa é indicativa assim como a sua categoria que respeita a critérios e classificações locais cujos critérios por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.

**REFEIÇÕES:**

- Salvo indicações em contrário, os preços apresentados para os suplementos de Meia Pensão e Pensão Completa não incluem bebidas. Também não incluem bebidas os almoços/jantares previstos em programas/circuitos.

- Nas chegadas ao hotel após a 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.

**21. FORMAS DE PAGAMENTO**

21.1 O site da Agência disponibiliza as seguintes formas de pagamento:

- Referência Multibanco;
- Cartão de crédito.

21.2 A utilização de pagamentos por transferência bancária somente é possível em alguns serviços / produtos devendo o Cliente, caso pretenda a utilização desta forma de pagamento, contactar com a Agência através de e-mail ou por telefone.

21.3. As formas de pagamento são indicadas em função do tipo de serviço reservado podendo, em algumas situações, não permitir a utilização das formas de pagamento indicadas em 21.1.

21.4. O pagamento de serviços utilizando produtos pré-comprados como Cheques de viagem e outros não é possível por forma automática e através do site devendo o cliente contactar com a Agência.

21.5. Os documentos de viagem são emitidos após pagamento e verificação de boa cobrança. A Agência reserva-se ao direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados ou em caso de suspeição de fraude.

21.6. Em caso de suspeição de fraude com utilização de cartões de crédito para pagamento, a Agência pode solicitar o envio de cópia do cartão utilizado e cópia de documento de identificação.

21.7. 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 estadia já terem iniciado.

**22. IVA**

Os preços mencionados nos programas refletem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa atual.

**23. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO**

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

**24. 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 dando desse facto conhecimento ao cliente e previamente à efetivação da reserva.

**25. DISPOSIÇÕES AVULSAS**

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 afetada a sua validade global



**CLUB-TOUR**  
VIAGENS & TURISMO, S.A.



- 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 o aeroporto ou com a espera de ligações aéreas.

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

#### **HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA:**

As horas de entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e último serviço. Em regra, sem carácter vinculativo os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 12h do dia de saída.

Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 10h do dia de saída.

#### **CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS**

Dada a diversidade de condições aplicadas às crianças (destino e fornecedor) recomenda-se questionar sempre as condições especiais que porventura sejam aplicadas à viagem em causa.