



A organização das viagens, serviços e produtos aqui incluídos é da responsabilidade de COSMOS BUSINESS TRAVEL SA (empresa), com sede na Rua Abranches Ferrão, 10, piso 10, 1600-001 Lisboa, e-mail: [travel@ytc.pt](mailto:travel@ytc.pt), telefone: +351 217 248 360 | Matriculada na C. R. C. de Lisboa com o número único de matrícula e pessoa coletiva n.º 517086263 | Capital Social: 50.000 Euros | RNAVT: 11410

As condições gerais, cujo objeto seja uma viagem organizada ou serviço de viagem conexo, em conjunto com as condições particulares / programa e a correspondente ficha de informação normalizada [FIN], na ausência de documento autónomo, constituem o contrato de viagem, e o bedecem ao disposto na legislação em vigor.

#### INSCRIÇÕES / PAGAMENTO

No ato da reserva será solicitado ao Cliente o depósito de 30% do preço do serviço ou viagem, devendo os restantes 70% serem liquidados até 30 dias antes da prestação do serviço, viagem ou estadia.

Caso o fornecedor do serviço o exija, será solicitado ao Cliente o depósito do preço total no ato da reserva.

Se a reserva tiver lugar a 30 dias ou menos da data de partida, o preço total do serviço ou viagem deverá ser pago no ato da reserva, ficando esta condicionada à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação das reservas para todos os serviços ou produtos.

A empresa reserva-se ao direito de cancelar qualquer reserva cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

A empresa reserva-se ainda ao direito de cancelar ou alterar viagens organizadas por si por motivos de força maior ou, caso seja aplicável, por não atingir o número mínimo de participantes (conforme indicado nas condições particulares / programa), sendo neste segundo caso efetuados os respetivos reembolsos dos serviços adquiridos à empresa.

#### DOCUMENTAÇÃO

Sem prejuízo das informações prestadas pela empresa nas condições particulares / programa, o Cliente é inteiramente responsável pela obtenção e apresentação da documentação necessária à sua viagem, tais como: bilhete de identidade ou cartão de cidadão, e/ou passaporte individual (válidos), e/ou certificados de vacinação, e/ou visto, conforme exigido em função do país de destino e nacionalidade dos passageiros.

Para viagens na União Europeia, o Cliente que se desloque dentro desta deverá possuir o respetivo documento de identificação civil [passaporte, BI, cartão de cidadão], sendo que para obtenção de assistência médica deve ser portador do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença.

Para viagens fora da União Europeia, o Cliente que se desloque para fora daquela deverá possuir o respetivo documento de identificação civil [passaporte], bem como do visto se necessário [informação que deverá obter junto da empresa / agência no momento da reserva].

Em ambos os casos, os cidadãos de países não comunitários devem consultar informações específicas quanto à documentação necessária para a realização da viagem junto das embaixadas / consulados dos países de origem.

A empresa 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.

#### TAXAS DE AEROPORTO E IVA | DEMAIS TAXAS E ENCARGOS

As taxas de aeroporto, salvo indicação em contrário, não estão incluídas no preço da viagem, pelo que nos casos em que não seja possível efetuar o seu pagamento através da empresa, serão pagas localmente pelos passageiros nos aeroportos em que sejam exigidas. O Imposto sobre o Valor Acrescentado, aplicável à data da viagem, está incluído no preço do serviço.

Qualquer custo, taxa ou encargo adicional eventualmente exigido será da única e inteira responsabilidade do Cliente.

#### CONDIÇÕES PARA CRIANÇAS

O Cliente deverá sempre solicitar, em complemento das informações descritas no nosso sítio, informação sobre as condições para crianças.

No caso de viagens organizadas com menores não acompanhados por um dos pais ou outra pessoa autorizada, que inclua alojamento, deverão ser prestadas informações que permitam o contato direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia.

#### 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 organizada, desde que informe a agência por escrito com pelo menos 7 dias de antecedência e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aéreos, marítimos, ferroviários e terrestres aplicáveis.



A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente cedente e cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos e taxas adicionais originados.

#### **ALTERAÇÕES PREÇO VIAGEM**

Os preços constantes do programa / condições particulares estão baseados nos custos dos serviços e taxas vigentes à data da sua elaboração, pelo que estão sujeitos a alterações [aumento ou redução de preço] que resultem de variações no custo dos transportes, do combustível ou de outras fontes de energia, impostos, taxas e flutuações cambiais.

Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto *infra*, na cláusula «alterações a efetuar pela Agência / empresa».

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

#### **ALTERAÇÕES OUTROS TERMOS VIAGEM**

##### **Alterações solicitadas pelo Cliente:**

Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, 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 data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar uma taxa referente a 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 Cliente se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica “Desistências”.

Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à empresa (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.

##### **Alterações a efetuar pela Agência / Empresa:**

A empresa reserva-se ao direito de alterar os termos da viagem e seus serviços caso a alteração seja insignificante, sendo que, neste caso, informará por escrito o Cliente de tal, não tendo este qualquer direito a qualquer indemnização. Inclui-se, mas não se esgota, na alteração insignificante referida a alteração da ordem dos percursos, modificação das horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria e localização similar, devendo informar o Cliente da(s) alteração(ões), logo que dela(s) tenha conhecimento.

Contudo, sempre que, antes do início da viagem, (i) a empresa se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, ou (ii) não consiga ir ao encontro das exigências especiais solicitadas pelo Cliente, ou (iii) propuser o aumento do preço da viagem 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 reembolsados das quantias pagas; c) aceitar uma viagem em substituição da proposta, sendo reembolsado em caso de diferença do preço. A ausência de resposta por parte do Cliente no prazo fixado pela empresa implica a aceitação da alteração proposta / cancelamento, com a aplicação das respetivas taxas de rescisão prevista na cláusula *infra*.

#### **DESISTÊNCIAS / RESCISÃO DO CONTRATO PELO CLIENTE**

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

Em caso de rescisão o viajante pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos:

(a definir consoante a data de antecedência da rescisão e as economias de custos e receitas esperados em resultado da reafecção dos serviços de viagem).

Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos.

Não obstante, o Cliente tem direito a rescindir o contrato 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. Neste caso, tem apenas o Cliente o direito ao reembolso dos pagamentos efetuados.

#### **RESCISÃO PELA AGÊNCIA / Empresa**

Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes, a empresa reserva-se o direito de cancelar a respetiva viagem caso o número de participantes alcançado seja inferior ao mínimo. Neste caso, o Cliente será informado por escrito do cancelamento nos prazos legais.

A empresa poderá ainda, antes do início da viagem, rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais.

A rescisão do contrato de viagem pela agência nos termos acima referidos apenas confere ao Cliente o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão daquele contrato de viagem.

**INCUMPRIMENTO / 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 empresa não é responsável pelo suprimento da falta de conformidade quando seja impossível ou implique custos desproporcionais, tendo o Cliente direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e os das efetivamente fornecidas, bem como indemnização nos termos da lei. Neste caso e quando parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado, a empresa proporá alternativas a fim de dar continuidade à viagem, apenas podendo o Cliente recusar se a alternativa proposta não for comparável ao que tinha sido acordado ou se a redução do preço for inadequada

**RECLAMAÇÕES**

Qualquer falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada deve ser comunicada à empresa pelo Cliente por escrito ou de outra forma adequada logo que tal desconformidade ocorra e sem demora injustificada.

O direito a apresentar reclamações para efeitos de redução de preço ou por falta de conformidade dos serviços de viagem incluindo na viagem organizada prescreve no prazo de 2 anos.

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i. Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo - [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com)
- ii. Comissão Arbitral do Turismo de Portugal - [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)
- iii. Ou qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor - [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt) cuja consulta desde já aconselhamos.

**RESPONSABILIDADE**

A empresa é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no presente contrato de viagem.

Quando se trate de viagem organizada, é a empresa responsável perante o Cliente, ainda que os serviços sejam executados por terceiros, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

Nos restantes serviços de viagem, a empresa apenas 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.

Quando a empresa intervenha como intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos, é apenas responsável pelos erros de emissão dos respetivos títulos quando a si imputável.

Em quaisquer dos casos, a empresa não é responsável por erros que sejam imputáveis ao Cliente ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

**ASSISTÊNCIA**

Em caso de dificuldade do Cliente, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a empresa é obrigada a fornecer-lhe as informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular, bem como ajudar aquele a efetuar as comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

A empresa reserva-se ao direito de cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu por essa assistência se a dificuldade tiver sido causada, deliberada ou negligentemente, pelo Cliente.

Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, o Cliente não puder regressar, a empresa é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários por um período não superior a 3 noites por Cliente.

A limitação de custos referida *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 empresa tenha sido notificada de suas necessidades específicas pelos menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

A qualquer momento, e para efeitos de pedir assistência em caso de dificuldades ou apresentar reclamações por qualquer falta de conformidade constatada durante a execução da viagem, o Cliente pode contactar a empresa através do contacto fornecido pelo seu consultor de viagem.

**INSOLVÊNCIA / SEGUROS**

Em caso de insolvência da empresa, 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, IP | Rua Ivone Silva, lote 6, 1050 -124 Lisboa | Tel. 211140200 | [info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)].

A responsabilidade da empresa, emergente das obrigações assumidas, encontra-se ainda garantida por um seguro de responsabilidade civil, Companhia Fidelidade, com a apólice n.º



RC65533143, no montante de €75.000,00 e nos termos da legislação em vigor.

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

#### BAGAGEM

A agência é responsável pela bagagem nos termos legais.

O Cliente 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 dias a contar da sua entrega. 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 responsabilidade da empresa só poderá ser acionada mediante a apresentação do comprovativo de reclamação prevista no parágrafo anterior / sobre a entidade prestadora do serviço.

#### LIMITES

A responsabilidade da empresa tem 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.

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) € 441.436,00, 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 nela 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.

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, temo como limites:

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

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

#### INFORMAÇÕES GERAIS

**Horas de chegada ou partida:** estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com horários das respetivas companhias aéreas à data de impressão do presente, podendo por isso serem sujeitas a alteração.

#### Hotéis / Apartamentos:

**Apartamento:** é da responsabilidade do Cliente a informação do n.º 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 estão baseados numa ocupação dupla. Nem todos os hotéis dispõem de quarto sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade. Nos quartos equipados com duas camas ou de casal, o triplo pode ser constituído apenas por aquelas camas.

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

**Refeições:** salvo indicação em contrário, os preços apresentados para suplementos de meia pensão e pensão completa não incluem bebidas. 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.

**Horários de entrada e saída:** serão definidas em função do primeiro e último serviço. Em regra e sem carácter vinculativo, os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegadas e deverão ser deixados livres até às 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.



A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da União Europeia aplicáveis às viagens organizadas. A empresa COSMOS BUSINESS TRAVEL S.A., com sede na Rua Abranches Ferrão, nº 10, Piso 10, 1600-001 Lisboa, contribuinte n.º 517 086 263, será plenamente responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada. Além disso, conforme exigido por lei, a) empresa COSMOS BUSINESS TRAVEL, S.A. tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente.

Mais informações sobre os principais direitos ao abrigo da Diretiva da (UE) 2015/2302 [a fornecer através de uma hiperligação].

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

- Direitos essenciais previstos na Diretiva da (UE) 2015/2302
- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contactos de um ponto de contacto para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, do preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral dos pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador e o retalhista têm de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.

Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. A COSMOS BUSINESS TRAVEL, S.A. subscreveu uma proteção em caso de insolvência com O Fundo de Garantia de Viagens e Turismo. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente Turismo de Portugal, I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830, info@turismodeportugal.pt) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência da COSMOS BUSINESS TRAVEL, S.A.