

Condições Gerais

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 EGO Travel - Amo Viagens, S.A. em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas com o Cliente ou descritas nos nossos programas de viagens.

Os termos constantes das Condições Particulares, caso existam, prevalecem sobre o disposto nas presentes Condições Gerais prevalecendo, também, sobre quaisquer estipulações adicionais acordadas com o Cliente.

Os serviços e produtos contidos no sitio www.egotravel.com e nos nossos programas de viagens são oferecidos ao Cliente nos termos e condições aqui expressos.

Ao adquirir um dos programas de viagens organizadas pela EGO Travel – Amo Viagens, S.A, o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições aqui estabelecidos.

ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens constantes no sitio www.egotravel.com e dos programas de viagens publicados nos catálogos, folhetos ou promoções a este associados, foram realizadas por EGO Travel - Amo Viagens, S.A., com sede no Parque de Empresas, 24, 7900-571 Ferreira do Alentejo, com o capital social de €198.000, matriculada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa nº 9616/2011, Contribuinte Fiscal N.º 509 841 813, RNAVT N.º3417 e com escritório na Av. António Serpa, 32 – 9.ºB, 1050-027 Lisboa.

INSCRIÇÕES

No acto da inscrição o cliente deverá depositar o valor percentual sob o total, referido no acto de cada inscrição. Este valor de depósito poderá variar em função do tipo de produto contratado, nomeadamente nos que exigem emissão de passagem aérea ou garantia de disponibilidade, preço e também da forma de pagamento escolhida pelo próprio cliente (nunca inferior a 30% do total). A confirmação dos serviços solicitados pelo cliente será informada em cada acto de inscrição, podendo ficar confirmada utilizando disponibilidades próprias e geridas pela EGO Travel - Amo Viagens, S.A ou poderá ficar condicionada à obtenção da confirmação dos serviços solicitados por parte de outros fornecedores. A EGO Travel - Amo Viagens, S.A. reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

DESPESAS DE RESERVA

Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas (não reembolsáveis):

Despesas de reserva – €20,00.

DESPESAS DE ALTERAÇÃO OU REEMISSÃO

Por cada alteração ou reemissão (nomes, datas, tipo de alojamento, viagem, etc.) será cobrada uma taxa, no mínimo, de €30,00 não reembolsáveis.

Nota: O ponto anterior não é aplicado quando existem despesas de alteração ou reemissões de casos específicos mencionados e/ou determinados pela EGO Travel - Amo Viagens, S.A.. No caso de bilhetes de avião IATA será cobrada a taxa correspondente à alteração ou reemissão efetuada exigida pela companhia aérea em questão, assim como no caso de emissão de

bilhetes de transportes marítimos (cruzeiros) onde também será cobrada a taxa correspondente à alteração ou reemissão exigida pela companhia de cruzeiros que, em muitos casos, corresponde a uma nova reserva.

CESSÃO DA INSCRIÇÃO

1. 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 vendedora e conseqüentemente a organizadora, por forma escrita, até 7 dias antes da data prevista para a partida e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aplicáveis à situação e os diferentes fornecedores de serviços da viagem aceitem a sua substituição.
2. Quando se trate de cruzeiros e viagens aéreas de longo curso, o prazo previsto no número anterior é alargado para 15 dias.
3. A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento integral do preço da viagem e pelos eventuais encargos adicionais originados pela mesma.
4. A EGO Travel - Amo Viagens, S.A. ressalva-se o direito de não aplicar esta condição sempre que se trate de viagens organizadas que incluam transporte aéreo em companhias aéreas regulares ou transportes marítimos em companhias de cruzeiros na medida em que estas reservas são pessoais e intransmissíveis.

DESISTÊNCIAS/CANCELAMENTOS

1. O cliente pode sempre desistir da viagem previamente confirmada, devendo a agência vendedora solicitar por escrito o respectivo cancelamento à operadora/organizadora.
2. O cliente será responsável por todos os encargos a que a desistência dê lugar e ainda acrescidos de uma percentagem não superior a 15% do valor total. Os encargos terão que ser devidamente justificados, discriminando todos os valores assumidos pela operadora/organizadora aos respectivos prestadores de serviços (Hotéis, companhias aéreas, companhias de seguro e demais envolvidos).
3. Caso os clientes já tenham pago algum valor a título de sinalização de reserva, o mesmo será devolvido deduzindo todos os encargos mencionados no ponto 2.
4. Os cancelamentos de programas em voos charter terão os seguintes gastos:
 - 4.1 Cancelamento 48 horas após a confirmação da reserva e a mais de 60 dias da partida: 20€ por passageiro;
 - 4.2 Cancelamento 48 horas após a confirmação da reserva, a menos de 60 dias e a mais de 30 dias do início dos serviços: 30% do valor total do pacote;
 - 4.3 Cancelamento 48 horas após a confirmação da reserva e a menos de 30 dias do início dos serviços: 100% do valor total do pacote.
5. Em caso de uma inscrição ter Condições particulares de Cancelamento, e que sejam diferentes das acima mencionadas, as mesmas deverão ser informadas por escrito pela agência organizadora à agência vendedora no momento da confirmação dos serviços.

6. No caso específico de cancelamentos abrangidos pelo seguro de viagem englobado nas viagens organizadas dos programas da EGO Travel - Amo Viagens, S.A., o cliente deverá activar de imediato o seguro, indicando com clareza o nome da pessoa segura, idade, morada, contacto telefónico, motivo de cancelamento/desistência devidamente justificado e nome da agência organizadora, para que a seguradora analise e reembolse, se assim for o caso, directamente o cliente. Neste caso a EGO Travel - Amo Viagens, S.A. emitirá factura com despesas de cancelamento de acordo com o estipulado nas alíneas anteriores.

MUDANÇAS

Caso seja possível, sempre que um cliente, inscrito para uma determinada data ou viagem, desejar mudar a sua inscrição para outra viagem organizada ou para a mesma com data de partida diferente, deverá pagar a taxa de "Despesas de Alteração ou Reemissão". Contudo, esta alteração terá que ser permitida pelos fornecedores e prestadores de serviços envolvidos, pois a sua não aceitação desta alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica "Desistências/Cancelamentos".

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, substituir o tipo de aeronave e/ou a companhia aérea, navio e/ou companhia de cruzeiro, suprimir ou substituir portos de escala e ainda 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.

PREÇO

Todos os preços mencionados no programa, salvo se mencionado outro, quer seja pacote, quer sejam serviços sem transporte incluído ou de apenas transporte, são sempre por pessoa. No caso de venda apenas só de estada (hotel / apartamento) e quando não houver indicação contrária no programa, o preço mencionado é por pessoa e por noite. O preço a pagar é exatamente o que está publicado, nas condições e classes e/ou categorias apresentadas.

ALTERAÇÕES AO PREÇO

1. Os preços constantes do programa estão baseados nos custos de serviços e taxas de câmbio vigentes à data de publicação de cada programa, pelo que estão sujeitos a alteração legais que resultem das variações no custo da aeronave ou outros transportes, do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais. Em viagens organizadas, sempre que se verifique uma alteração ao preço e/ou taxas, 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 rubrica "Impossibilidade de cumprimento". A EGO Travel - Amo Viagens, S.A. ressalva-se o direito de publicar tais alterações em www.egotravel.com como forma de garantir a informação atempada dos clientes respeitando o prazo legal de 20 dias antes da data de partida ou imediatamente após a informação dada pelos fornecedores quer sejam eles companhias aéreas, unidades hoteleiras ou outros.

2. Atendendo às alterações ao preço, podem existir diferenças de preços nos canais de venda da agência organizadora, como sejam sistemas de reservas por telefone, portais na Internet e nas próprias agências de viagens

vendedoras resultantes da gestão comercial individual do programa alheia à agência organizadora.

IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

Se por factos não imputáveis à agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa de viagem, tem o cliente direito a desistir da viagem sem qualquer penalização, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar por escrito uma alteração e eventual variação de preço. Se os referidos factos não imputáveis à agência organizadora 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 respetiva diferença.

MÍNIMO DE PARTICIPANTES

A agência organizadora reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido. Nas operações charter o breakeven é calculado numa ocupação percentual de 85% do espaço total disponível. Nestes casos, o cliente será informado por escrito do cancelamento com, pelo menos, 8 dias de antecedência relativamente à data de início da viagem, não havendo neste caso específico, responsabilidade civil da agência organizadora pela rescisão.

GRUPOS

Considera-se grupo sempre que numa mesma reserva estejam mais de 10 pessoas adultas. Descontos e gratuidades só serão dados com um mínimo de 20 pagantes adultos (cada 2 crianças contam como 1 adulto).

Condições de reserva, pagamento e cancelamento enviadas caso a caso.

REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem 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 agência organizadora, e caso não seja possível a sua substituição por outros equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

Contudo, esta anomalia deverá ser comunicada de imediato à agência organizadora para que esta possa assegurar, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

RECLAMAÇÕES

Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência onde se efetuou a reserva e liquidação total da viagem e num prazo não superior a 20 dias úteis após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (hotéis, guias, agentes locais, companhias aéreas, companhias de cruzeiro, etc.) durante o decurso da viagem ou estada, exigindo dos mesmos os respetivos documentos comprovativos da ocorrência.

A EGO Travel - Amo Viagens, S.A. aderiu ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens. Assim sendo, as reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 20 dias úteis a contar do fim da viagem a que respeita, por escrito, para a seguinte morada:

PROVEDOR DO CLIENTE

Rua Duque de Palmela, 2, 1º DTO, 1250-098 Lisboa.

As Reclamações são objeto de apreciação preliminar de modo a avaliar a sua admissibilidade sendo indeferidas aquelas que manifestamente sejam de 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.

BAGAGEM

A EGO Travel - Amo Viagens, S.A. é responsável pela bagagem nos termos legais. O passageiro tem a obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços, no momento da subtração, deterioração ou destruição da 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 de 7 dias a contar da sua entrega. A responsabilidade da agência só poderá ser acionada mediante a apresentação do comprovativo da reclamação prevista no número anterior "Reclamações".

RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Allianz, com a apólice nº 200913776 nos termos da legislação em vigor.

DOCUMENTAÇÃO

O cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal ou familiar (passaporte, bilhete de identidade, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificados de vacinas e/ou outros eventualmente exigidos). A cédula pessoal não é um documento válido para transpor as fronteiras portuguesas. A EGO Travel - Amo Viagens, S.A. declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro e/ou não autorização de embarque por parte das companhias aéreas ou de cruzeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas na rubrica "Desistências/Cancelamentos", sendo ainda da responsabilidade do cliente todo e qualquer custo adicional que tal situação acarretar, i.e. os danos provocados pela falta de documentação do Cliente serão da exclusiva responsabilidade do mesmo, devendo as eventuais despesas daí decorrentes correr por sua conta e risco, em particular os gastos de anulação por desistência, assim como os danos produzidos pela interrupção da viagem e eventual repatriação.

HORAS DE CHEGADA E PARTIDA

As horas de chegada e partida em cada cidade / porto de escala mencionadas nos bilhetes e nos vouchers estão indicadas em hora local do

respetivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras à data de impressão/publicação do programa de viagem pelo que estão sempre sujeitos a alteração, o que poderá ocorrer no próprio dia da viagem. Nas viagens feitas total ou parcialmente de autocarro, as horas indicadas e de duração são aproximadas. Em todos os meios de transporte ressaltam-se os atrasos resultantes de razões técnicas, meteorológicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras.

HOTÉIS/APARTAMENTOS/QUARTOS/CAMAROTES

É da total e inteira responsabilidade do cliente a informação do número de pessoas (adultos + crianças + bebés) e respectiva data de nascimento das pessoas que irão ocupar o quarto/apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas a unidade hoteleira poderá oficialmente recusar a sua entrada. Os preços apresentados nos programas são por pessoa e estão baseados na ocupação do quarto duplo standard. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, sendo por isso colocada num quarto duplo uma cama extra (ou sofá-cama), podendo esta não ser de idêntica qualidade e conforto. Quando se trata de quartos equipados com duas camas largas ou de casal considera-se que na maioria dos casos o triplo é constituído por apenas aquelas duas camas. A relação de hotéis e apartamentos constantes do programa é indicativa bem assim como a sua categoria. No caso específico dos cruzeiros, os camarotes triplos e quádruplos, serão compostos por duas camas acrescidas de um ou dois beliches e/ou sofá-cama.

HORÁRIO

As horas de entrada e de saída no primeiro e último dia serão em função do primeiro e último serviço. Regra geral e internacional, nos hotéis, os quartos podem ser utilizados a partir das 14h00 do dia de chegada e deverão ser deixados livres às 12h00 do dia de saída. Nos apartamentos a entrada verifica-se, normalmente, pelas 17h00 do dia da chegada sendo que deverão ficar livres até às 10h00 do dia de saída. A entrega das chaves é feita dentro do horário normal de funcionamento na receção ou em local a indicar.

REGIME DE ALOJAMENTO

Nas viagens organizadas em regime de SA (só alojamento), APA (alojamento e pequeno-almoço), MP (alojamento, pequeno-almoço e jantar), PC (alojamento, pequeno-almoço, almoço e jantar) e TI (tudo incluído), nunca estão incluídas nos preços as refeições que coincidam com as horas de voo, transporte de e para os aeroportos ou de espera de ligações. Regra geral e salvo outra indicação, os regimes de MP e PC não incluem bebidas. Nenhum dos regimes inclui extras de carácter pessoal.

CONDIÇÕES PARA CRIANÇAS

Nas viagens organizadas assim como no transporte aéreo serão mencionadas em cada programa as diferentes condições a aplicar às crianças, em função da sua idade ou do número de crianças que possam estar a partilhar o mesmo programa.

TAXAS DE AEROPORTO, SEGURANÇA E SOBRETAXA DE COMBUSTÍVEL

Os preços dos programas de viagem publicados pela EGO Travel - Amo Viagens, S.A. já incluem taxas de aeroporto, portuárias, segurança (YP) e sobretaxa de combustível (YQ) com base em valores determinados à data da publicação do mesmo estando sujeito a alteração legal conforme indicado na rubrica "Alterações ao Preço". Quando por motivos alheios à agência organizadora não seja possível incorporar no preço as taxas de aeroporto ou outras taxas locais, as mesmas serão sempre informadas, a título indicativo, junto ao programa.

IVA

Os preços mencionados nos programas refletem já o Imposto de Valor Acrescentado conforme estipulado nos diversos casos em que se apliquem e respectivas leis em vigor.

VALIDADE

Programas válidos de acordo com as datas mencionadas em cada programa.

DATA DE PUBLICAÇÃO

Atualizado 1 de Dezembro de 2017.

As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.