

CONDIÇÕES GERAIS

As Condições Gerais consubstanciam o documento informativo fazendo parte integrante do programa ou catálogo e que constituem, na ausência de documento autónomo o contrato de viagem.

A presente informação é vinculativa para a agência e para o Viajante, salvo se, cumulativamente: (1) o programa o prever expressamente; (2) as alterações ao mesmo sejam insignificantes; (3) a informação da alteração seja prestada ao Viajante em suporte duradouro.

As presentes condições gerais estão em conformidade com o Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março (adiante designado apenas por DL nº 17/2018). As condições gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexo constante do presente programa, as Fichas de Informação Normalizada e as Condições Particulares que constam da documentação de viagem facultada ao Viajante no momento de reserva da viagem e, constituem o contrato de viagem que vincula as partes.

1. ORGANIZAÇÃO/COMERCIALIZAÇÃO

1.1. A organização das viagens incluídas no/a programa/brochura é da Graçatur Viagens e Turismo Lda., com o número de pessoa coletiva 502155108, e com o RNAVT nº 1978, com sede em Rua Alexandre Herculano, n.º 13, 3100-902 Pombal, e os contactos de telefone 236215190 e de correio eletrónico gracatur@mail.telepac.pt.

INSCRIÇÕES

1.2. No ato da inscrição o Viajante deverá depositar 40% do preço do serviço, liquidando os restantes 60% até 21 (vinte e um) dias antes do início do serviço, salvo o programa indique outras condições de pagamento.

1.3. Se a inscrição tiver lugar a 21 (vinte e um) dias ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato da inscrição.

1.4. A Graçatur Viagens e Turismo, Lda., reserva-se no direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

1.5. As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da confirmação de todos os serviços por parte dos fornecedores.

2. ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

2.1. Nos termos da Lei nº 144/2015, 08/09, informamos que o Viajante pode recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: (1) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt; (2) Provedor do Cliente das Agências de Viagens in www.provedorapavt.com.

RECLAMAÇÕES

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

3. BAGAGEM

3.1. A agência é responsável pela bagagem do Viajante nos termos legais;

3.2. O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.

3.3. 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 7 (sete) dias a contar da sua entrega. Estando em caso o mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 (vinte e um) dias a contar da data de entrega da mesma.

3.4. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da Graçatur Viagens e Turismo Lda. sobre a entidade prestadora do serviço.

4. LIMITES DE RESPONSABILIDADE

4.1. A responsabilidade da agência é regulada pela legislação em vigor.

4.2. A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido, conforme o DL nº 17/2018.

5. DOCUMENTAÇÃO

5.1. O Viajante deve possuir válida toda a sua documentação pessoal ou familiar: (1) Cartão de cidadão; (2) Passaporte válido por um período de mais de seis meses antes do fim da caducidade; (3) Autorização para menores quando necessária; (4) Visto quando necessário; (5) Certificado de vacinas quando necessário; (6) e outros eventualmente exigidos.

5.2. 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 conta do Viajante todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

5.3. Viagens dentro da União Europeia: (1) Os Viajantes independentemente da idade que se deslocarem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (Passaporte, Cartão do Cidadão); (2) Para obtenção de assistência médica devem ser portadores

do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença; (3) 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.

5.4. Viagens fora da União Europeia: (1) Os Viajantes independentemente da idade que se deslocarem para fora da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (passaporte) bem como do visto se necessário (obtenha tal informação junto da agência no momento da reserva); (2) 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.

6. DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO SOLICITADAS PELO VIAJANTE

6.1. Por cada reserva serão cobradas as seguintes taxas sob o conceito de Despesas de Reserva: (1) Portugal: € 20,00 (vinte euros); (2) Restantes Países: € 30,00 (trinta euros), salvo o programa indique outras condições de pagamento.

6.2. Despesas de alterações: por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.): € 20,00 (vinte euros), salvo o programa indique outras condições de pagamento. A aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

7. ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

7.1. Caso os fornecedores da viagem em causa 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 acima referida, acrescida das despesas de alteração devidamente comprovadas. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 (vinte e um) dias ou menos de antecedência em relação à data da partida da viagem, para a qual o Viajante se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na cláusula 13.

7.2. Após o início da viagem, se for solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à agência (por exemplo, ampliação das noites de estada, alteração de voo, etc.) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação.

8. ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA

8.1. 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 solicitada pelo Viajante; (iii) ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o Viajante pode, no prazo de 2 (dois) 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.

8.2. A ausência de resposta por parte do Viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta de viagem ou o cancelamento da viagem, em conformidade com a comunicação da agência e com a aplicação das respetivas despesas com a alteração ou o cancelamento.

9. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

9.1. O Viajante 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.

9.2. O cedente e o cessionário, nos termos DL n.º 17/2018, são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas despesas, taxas, os encargos ou custos adicionais originados pela cessão, os quais serão devidamente informados e comprovados pela agência de viagens e turismo.

10. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELA AGÊNCIA

10.1. 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 Viajante será informado por escrito do cancelamento no prazo de: (a) 20 (vinte) dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias; (b) 7 (sete) dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias; (c) 48 (quarenta e oito) horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.

10.2. Antes do início da viagem organizada a agência de viagens e turismo poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais.

10.3. 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 (catorze) dias após a rescisão do contrato de viagem.

11. REEMBOLSOS

11.1. 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. 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.

12. ALTERAÇÃO DO PREÇO

12.1. Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de criação/impressão deste programa, pelo que estão sujeitos a alterações (aumento ou redução de preço), nos termos do DL n.º 17/2018, que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 (vinte) dias antes da data de viagem.

12.2. Caso o aumento em causa exceda 8% (oito por cento) do preço total da viagem organizada, aplica-se o disposto na cláusula 8.

12.3. Em caso de redução de preço a agência de viagens e turismo reserva-se ao direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao Viajante as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do Viajante serão justificadas.

13. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM PELO VIAJANTE

13.1. O Viajante pode rescindir o contrato de viagem a todo o tempo antes do início da viagem.

13.2. No caso de rescisão do contrato nos termos da alínea anterior, o Viajante pagará uma taxa de rescisão, a definir consoante a data de antecedência da rescisão, as economias de custos e receitas em resultado da reafetação dos serviços de viagem.

13.3. 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 reafetação de serviços e as economias de custos.

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

13.5. O Viajante 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 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.

13.6. A rescisão do contrato de viagem nos termos suprarreferidos, apenas confere ao Viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

14. ASSISTÊNCIA AOS VIAJANTES

14.1. Em caso de dificuldades do Viajante, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a agência de viagens e turismo é obrigada a dar-lhe assistência, nomeadamente: (a) disponibilizando informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e (b) auxiliando o Viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

14.2. A agência de viagens e turismo pode cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu em virtude da prestação dessa assistência, caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo Viajante de forma deliberada ou por negligência, não podendo, contudo, exceder os custos efetivamente incorridos pela agência.

14.3. Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, o Viajante 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 Viajante.

14.4. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

14.5. 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.

15. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA DE VIAGENS

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

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

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

15.4. 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 Viajante.

15.5. 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.

15.6. 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 aceitado 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.

15.7. A agência de viagens e turismo não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao Viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

16. INSOLVÊNCIA

16.1. Em caso de insolvência da agência de viagens e turismo o Viajante 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., sita na Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, com o telefone 211140200, fax 211 140 830, e correio eletrónico info@turismodeportugal.pt

17. SEGUROS

17.1. A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia VICTORIA, apólice n.º 11001451, nos termos da legislação em vigor.

17.2. 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.

18. IMPOSTOS

18.1. Os preços mencionados neste programa incluem o Imposto de Valor Acrescentado à taxa em vigor que atualmente é de 23%.

19. VALIDADE DA VIAGEM ORGANIZADA

19.1. A validade da viagem organizada encontra-se descrita no programa da viagem escolhida.

20. INFORMAÇÕES GERAIS

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

20.2. No caso de o alojamento ser contratado em apartamento é da responsabilidade do Viajante 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.

20.3. No caso de alojamento em hotéis, o preço apresentado é por pessoa e estão baseados 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.

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

20.5. Salvo indicações em contrário, os preços apresentados das refeições para os suplementos de meia pensão e pensão completa não incluem bebidas. Nas chegadas ao hotel após as 19:00 horas 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.

20.6. As horas e entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e último serviço. Em regra, sem caráter vinculativo os quartos podem ser utilizados a partir das 15:00 horas do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 11:00 horas do dia de saída. Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17:00 horas do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 10:00 horas do dia de saída.

21. CONDIÇÕES ESPECIAIS

21.1. Dada a diversidade de condições aplicadas às crianças, pessoas com diversas incapacidades e animais de companhia (destino e fornecedor) recomenda-se questionar sempre as condições especiais que porventura sejam aplicadas à viagem em causa.