



Condições Gerais de Venda — B2B

HighSun Tourism Experiences Lda. | RNAVT 6070 | RNAAT 06/2016

1. Âmbito

As presentes Condições Gerais regulam a relação comercial entre a HighSun Tourism Experiences Lda. (adiante “HighSun”) e as agências de viagens, operadores turísticos e demais profissionais do setor (adiante “Parceiro”) que contratem os seus serviços de destination management em Portugal e Espanha. Aplicam-se a todas as reservas efetuadas através do portal B2B, por email ou por qualquer outro meio, salvo acordo escrito em contrário. A relação regulada é exclusivamente entre profissionais (B2B): o Parceiro atua em nome próprio perante o seu cliente final, sendo responsável pelo cumprimento das obrigações de informação e proteção do consumidor que lhe incumbam na jurisdição onde opera. As condições específicas constantes das propostas, confirmações ou do portal B2B prevalecem sobre as presentes Condições Gerais, que apenas se aplicam em caso de omissão.

2. Propostas e cotações

As propostas e cotações da HighSun têm a validade nelas indicada. Dada a utilização generalizada de tarifas dinâmicas pelos fornecedores, os valores apresentados em proposta têm natureza indicativa e ficam sujeitos a disponibilidade e a reconfirmação: o valor final apenas é garantido na data da confirmação da reserva e do respetivo pagamento, nos termos aplicáveis. As tarifas apresentadas no portal B2B são igualmente dinâmicas, considerando-se garantidas apenas após a confirmação da reserva.

3. Reservas e confirmação

As reservas efetuadas no portal B2B consideram-se confirmadas no momento da emissão da confirmação eletrónica. As reservas de grupos, MICE e programas à medida consideram-se confirmadas após aceitação escrita da proposta e, quando aplicável, pagamento do depósito nela indicado. A HighSun reserva-se o direito de recusar reservas de parceiros com pagamentos em atraso.

4. Preços

Salvo indicação em contrário, os preços comunicados ao Parceiro são tarifas net, expressas em euros, com IVA incluído à taxa legal em vigor. Não incluem quaisquer serviços não expressamente mencionados (nomeadamente taxas municipais/turísticas pagas localmente, extras de consumo pessoal e gratificações). A HighSun poderá rever os preços confirmados apenas em caso de alteração de impostos, taxas ou câmbios que incidam diretamente sobre os serviços, informando o Parceiro com a maior antecedência possível.



5. Pagamentos

As condições de pagamento aplicáveis a cada reserva (depósitos, prazos e meios de pagamento) são as definidas no portal B2B no momento da reserva ou, nas reservas efetuadas fora do portal (FIT, grupos, MICE ou programas à medida), as indicadas na proposta ou confirmação emitida pela HighSun, que prevalecem sobre quaisquer outras. Na falta de indicação específica, o pagamento integral é devido antes do início dos serviços. A falta de pagamento nos prazos aplicáveis confere à HighSun o direito de cancelar as reservas, aplicando-se as penalizações de cancelamento previstas na cláusula 7.

6. Alterações pelo Parceiro

Os pedidos de alteração (datas, número de participantes, serviços) devem ser comunicados por escrito e ficam sujeitos a disponibilidade e a eventual reajuste de preço. Reduções do número de participantes em grupos são tratadas como cancelamentos parciais, aplicando-se proporcionalmente as condições de cancelamento referidas na cláusula 7. Salvo indicação em contrário na proposta, a rooming list definitiva deve ser entregue até 30 dias antes da chegada.

7. Cancelamentos e no-show

As condições de cancelamento e as respetivas penalizações aplicáveis a cada reserva são as definidas no portal B2B no momento da reserva ou, nas reservas efetuadas fora do portal, as indicadas na proposta ou confirmação emitida pela HighSun, prevalecendo em qualquer caso as condições específicas dos fornecedores e das tarifas não reembolsáveis. Na falta de indicação específica, o no-show e o abandono de serviços já iniciados implicam a perda de 100% do valor, sem direito a reembolso. Os cancelamentos só produzem efeitos após receção escrita pela HighSun, contando-se os prazos a partir dessa data.

8. Alterações e cancelamento pela HighSun; força maior

Se, por facto que lhe seja imputável, a HighSun não puder prestar um serviço confirmado, proporá alternativa de categoria igual ou superior sem custo adicional ou, não sendo possível, reembolsará o valor correspondente ao serviço não prestado. Nenhuma das partes será responsável por incumprimentos resultantes de circunstâncias inevitáveis e excecionais fora do seu controlo (força maior), incluindo catástrofes naturais, epidemias, atos de autoridade, greves ou perturbações graves de transporte. Nesses casos, a HighSun reembolsará os valores recebidos deduzidos dos custos não recuperáveis já incorridos junto de fornecedores, não havendo lugar a indemnização adicional.

9. Responsabilidade



A HighSun atua como destination management company, organizando e intermediando serviços prestados por fornecedores locais selecionados (alojamento, transporte, restauração, atividades). A responsabilidade da HighSun limita-se à correta seleção e contratação desses fornecedores e à organização dos serviços, respondendo nos termos da legislação portuguesa aplicável ao setor das agências de viagens e turismo. A HighSun dispõe das garantias e seguros legalmente exigidos para o exercício da atividade. O Parceiro é responsável pela informação prestada ao seu cliente final, incluindo a adequação dos programas ao perfil dos participantes.

10. Documentação e requisitos de viagem

Cabe ao Parceiro assegurar que os seus clientes dispõem de documentação válida (passaportes, vistos, requisitos sanitários) para a entrada e permanência em Portugal e/ou Espanha. A HighSun não é responsável por recusas de embarque ou de entrada decorrentes de documentação insuficiente.

11. Seguros

Os preços não incluem seguros de viagem, salvo indicação expressa. A HighSun recomenda vivamente que o Parceiro assegure que todos os participantes viajam com seguro de viagem e de assistência adequado, podendo a HighSun cotar seguros mediante pedido.

12. Assistência e reclamações

Durante a operação, a HighSun disponibiliza um contacto de emergência 24 horas (+351 926 980 596, exclusivo para clientes em viagem). Qualquer irregularidade na prestação dos serviços deve ser comunicada à HighSun no momento da sua ocorrência — através do acompanhante local ou do contacto de emergência — de modo a permitir a sua correção imediata e a prestação do serviço em conformidade com o contratado. As reclamações apresentadas a posteriori, quando a HighSun não tenha tido oportunidade de corrigir a situação no destino, têm eficácia substancialmente reduzida e poderão não proceder por extemporaneidade. Sem prejuízo do exposto, o Parceiro poderá formalizar a reclamação por escrito, para info@highsun.pt, no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo dos serviços. A HighSun dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico em www.livroreclamacoes.pt.

13. Proteção de dados

As partes tratam os dados pessoais partilhados no âmbito da relação comercial exclusivamente para a execução dos serviços contratados, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e legislação nacional aplicável, obrigando-se a garantir a sua confidencialidade e segurança. Mais informação na Política de Privacidade publicada no site.

14. Lei aplicável e foro



As presentes Condições Gerais regem-se pela lei portuguesa. Para a resolução de qualquer litígio emergente da relação comercial é competente o tribunal da comarca de Santarém, com expressa renúncia a qualquer outro.

15. Identificação

HighSun Tourism Experiences Lda. — Edifício Galinha, Rua do Nogueiral, Ent. 3, Sala 2.11, 2350-413 Torres Novas, Portugal. NIPC 513687734. Licenciada pelo Turismo de Portugal: RNAVT 6070 | RNAAT 06/2016. Membro APAVT. Contacto: info@highsun.pt | +351 249 819 250.

Versão de 15 de julho de 2026. A HighSun reserva-se o direito de atualizar estas Condições Gerais, aplicando-se a cada reserva a versão em vigor à data da confirmação.