



## **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA**

O presente programa/catálogo é o documento informativo no qual se inserem as presentes condições gerais, dele fazendo parte integrante e que constituem, na ausência de documento autónomo o contrato de viagem. A presente informação é vinculativa para a agência salvo se cumulativamente:

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

As presentes condições gerais obedecem ao disposto na legislação em vigor, DL nº 17/2018 de 8 março. As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexa constante do presente programa, as correspondentes fichas de informação normalizada e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao Viajante no momento de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

### **1. ORGANIZAÇÃO**

1.1 A organização das viagens incluídas na presente brochura é da LUSANOVA – Excursões e Turismo Lda, pessoa coletiva e número de matrícula 500 170 894, com sede na Avenida João XXI, nº. 9ª, 1000 – 298, Lisboa, titular do RNAVT 1739.

### **2. INSCRIÇÕES**

2.1. No ato da inscrição o Viajante efetuará o pagamento solicitado. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato da inscrição, ficando esta condicionada a obtenção da parte dos fornecedores da confirmação das reservas para todos os serviços de viagem.

2.2. Condições particulares de pagamentos, em situações excecionais condicionadas pelos fornecedores e/ou épocas do ano, poderá ser exigido o pagamento total no ato de inscrição ou na confirmação dos serviços de viagem.

2.3. A LUSANOVA – Excursões e Turismo Lda. reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas. As reservas encontram-se sempre condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços. Para mais informações consultar as condições de reserva e cancelamento em cada um dos programas disponíveis no site: [www.lusanova.pt](http://www.lusanova.pt).





## **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA**

### **3. 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 Viajante poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

3.1. Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com);

3.2. Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismode-portugal.pt](http://www.turismode-portugal.pt);

### **4. RECLAMAÇÕES**

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

4.2. 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.

### **5. BAGAGEM**

5.1. A agência é responsável pela bagagem nos termos legais.

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

5.3. 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 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.

5.4. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da LUSANOVA – Excursões e Turismo Lda. sobre a entidade prestadora do serviço.

### **6. LIMITES**

6.1. 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.

6.2. No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus Viajantes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando





## **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA**

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, 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.

6.3. 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 Viajante aí se encontrar alojado, tem como limites: a) € 1.397, globalmente; b) € 449 por artigo; c) O valor declarado pelo Viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

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

## **7. DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO**

7.1. Por cada reserva serão cobradas despesas de acordo com informação a prestar pela agência de viagens, no momento da reserva. Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) serão cobradas despesas de acordo com informação a prestar pela agência de viagens no momento da reserva. A aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

## **8. DOCUMENTAÇÃO**

8.1. O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (cartão do cidadão, B. I., passaporte, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A agência organizadora declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao Viajante em país estrangeiro, nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas para a anulação da viagem, sendo ainda da conta do Viajante todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

8.2. Viagens na União Europeia: Os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil





## **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA**

(Passaporte; B.I, Cartão do Cidadão); Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu de 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;

8.3. Viagens fora da União Europeia: Os Viajantes (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 (obtenha tal informação junto da agência no momento da reserva); 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;

8.4. A emissão dos documentos de viagem (bilhetes de avião, itinerários, serviços, vouchers e hotéis definitivos) pela LUSANOVA está sujeita a condições contratuais de viagens em grupo, serão emitidos e enviados uma semana antes da data de partida da viagem.

### **9. ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE**

9.1. Quando a mudança tiver lugar com 21 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 "Rescisão do Contrato pelo Viajante".

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

### **10. CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)**

10.1 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.

10.2 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. A cessão está condicionada pela





## **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA**

aceitação de todos os fornecedores de serviço e caso não aceitem, o Viajante fica sujeito às despesas e encargos previstos na cláusula "Reembolsos".

### **11. ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA**

11.1. Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a LUSANOVA poderá ser forçada a alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida, efetuar paragens não previstas ou substituir os hotéis previstos por outros de categoria e localização similar.

11.2. Nos itinerários dos circuitos faz-se menção de alguns centros urbanos, que são meros pontos de referência, logo sem paragem obrigatória.

11.3. As visitas mencionadas nos itinerários dos circuitos, poderão ser substituídas por outras similares, em caso de total impossibilidade da sua realização.

11.4. 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 8 (oito) 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.

11.5. A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta.

### **12. RESCISÃO DO CONTRATO PELA AGÊNCIA**

12.1. 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 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.

12.2. 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 excepcionais.





## **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA**

12.2. 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.

### **13. ALTERAÇÃO AO PREÇO**

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

13.2. Os preços dos programas estão baseados na cotação média do dólar pelo que qualquer derivação relevante desta moeda poderá implicar uma revisão dos preços da viagem nos termos constantes da cláusula "alteração de preço".

13.3. 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". condições gerais Circuitos europeus 2025/2026 77

13.4. Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na cláusula "ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA".

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

### **14. TAXAS DE AVIAÇÃO E PORTUÁRIAS**

14.1. Os valores das taxas de aeroporto e taxas portuárias, de segurança e de combustível apresentados nas brochuras, foram calculados à data de impressão. Devido a constantes alterações, os mesmos ficam sujeitos a reconfirmação do preço até 21 dias antes de partida.

### **15. REEMBOLSOS**

15.1. 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,





## **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA**

confere ao Viajante o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

### **16. RESCISÃO DO CONTRATO PELO VIAJANTE**

16.1 O viajante 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 reafecção de serviços e as economias de custos.

16.3. 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 dias após a rescisão do contrato de viagem.

16.4. 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 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, de acordo com o Artigo 2, nº1 C) do DL 17/2018. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

### **17. RESPONSABILIDADE**

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

17.2. 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.

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

17.4. 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.





## **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA**

17.5. 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.

17.6. 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.

17.7 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 excepcionais.

### **18. SERVIÇOS CONTRATADOS LOCALMENTE A TERCEIROS OU EXTRAPROGRAMA DE VIAGEM ORGANIZADA:**

18.1. A responsabilidade da agência de viagens está limitada aos serviços turísticos previstos no programa de viagem contratado e eventuais serviços extra e/ ou opcionais a esta contratados ou aos seus representantes devidamente identificados no destino.

18.2. Salvo o previsto no número anterior, a agência de viagens não será responsável por serviços turísticos contratados a terceiros, antes ou durante a viagem, eventuais reclamações e danos que decorram desses serviços não poderão ser imputados à Agência de Viagens, estando ainda excluídos do âmbito de cobertura dos seguros de viagem associados à viagem organizada.”

### **19. ASSISTÊNCIA**

19.1. 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 dará a seguinte assistência: disponibilização de informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular e auxílio ao viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

19.2 Caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo viajante 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.

19.3. Se devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o viajante não puder regressar, a agência de viagens e turismo organizadora é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários,





## CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

19.4. 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.

20. **INSOLVÊNCIA** 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., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830 - [info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)

### 21. SEGUROS

21.1. A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia Tranquilidade de Seguros, apólice nº 8900703551 no montante de 75.000 euros, nos termos da legislação em vigor.

21.2. 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. Aconselhamos ainda a consulta das coberturas de seguro de viagens no nosso site [www.lusanova.pt](http://www.lusanova.pt)

### 22. IVA

22.1. Os preços mencionados neste programa refletem o previsto no DL 221/85 de 3 de julho, I. V. A. na margem.

### 23. VALIDADE

23.1. As presentes condições gerais são válidas de 01 Abril 2025 a 31 março de 2027.

### NOTAS

As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes. As restantes condições especiais estarão incluídas no folheto de cada destino e viagem em concreto – condições particulares – e que fazem parte do contrato de viagem.

