

1. Objecto
2. Inscrições
3. Reservas
4. Condições para crianças
5. Alterações de preço
6. Reembolsos
7. Alterações por parte do cliente
8. Alterações por parte da agência
9. Cessão da reserva
10. Taxas de aeroporto e Iva
11. Desistência
12. Reclamação
13. Impossibilidade de cumprimento
14. Cancelamento do programa pela agência
15. Documentação
16. Limites de responsabilidade
17. Responsabilidade
18. Regimes alimentares
19. Horas de chegada e partida
20. Alojamento e horários
21. Bagagem
22. Meios de pagamento
23. Jurisdição e leis aplicáveis
24. Informação Contrato de viagem

1. Objecto

1.1. As presentes Condições Gerais contratuais destinam-se a estabelecer os termos e condições por que se regerá a prestação dos serviços de viagens organizadas pelo Mercado das Viagens, sociedade com sede na Rua Dr. Francisco Duarte, 313 em Braga, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Braga, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 513005706, com o capital social de 3.000 de euros, registada no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) sob o n.º 6134 (doravante designada por AGÊNCIA), em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas entre o Cliente e a AGÊNCIA.

1.2. Os termos constantes das Condições Particulares, caso existam, prevalecem sobre o disposto nas presentes Condições Gerais prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre o Cliente e a AGÊNCIA.

1.3. Os serviços e produtos são oferecidos ao Cliente nos termos e condições aqui expressos.

Mercado das Viagens, Lda
NIPC: 513005706
Rua Dr. Francisco Duarte, 313, 4715-018 Braga
RNAVT:6134

Condições Gerais de Reserva

1.4. Ao contratar com a AGÊNCIA o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos.

1.5. As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei n.º 17/2018, de 8 de março.

2. Inscrições

2.1. No ato de inscrição e reserva o cliente deverá efetuar o pagamento de 40% do valor da viagem, liquidando os restantes 60% 21 dias antes do início da viagem.

2.2. Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes das referidas acima, independentemente da antecedência da reserva, prevalecendo as condições desses fornecedores. Se aplicável, a AGÊNCIA comunicará o valor a regularizar assim que obtiver essa informação sendo da responsabilidade do cliente assegurar o respetivo pagamento para a efetivar a reserva.

2.4. A AGÊNCIA reserva-se o direito de anular as reservas cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima.

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

2.6. Por qualquer alteração à inscrição na viagem a pedido do cliente a AGÊNCIA reserva-se o direito de cobrar uma taxa de alteração nos termos do previsto no ponto 4.

2.4. O Cliente fica ainda obrigado ao pagamento de todos os gastos de cancelamento, nos termos do ponto 13 (Desistência) destas Condições Gerais, caso venha a desistir da viagem sem fundamento em incumprimento da Agência.

3. Reservas

3.1. Às reservas, taxas de serviço, alterações de reservas e restantes serviços será aplicado o valor constante das tabelas que se encontrarem em vigor em cada momento, acrescidos dos valores cobrados pelos fornecedores, nomeadamente, nos casos de alterações.

3.2. O formulário referente a reserva ou solicitação do serviço deverá conter todos os elementos necessários para o processamento da mesma.

3.3. Os preços referidos em 3.1. são devidos por cada pedido de reserva, prestação de serviços ou de fornecimento de bens e produtos e serão debitados ao cliente no momento da aceitação da reserva, pedido de prestação de serviços ou fornecimento de bens e produtos pela AGÊNCIA.

3.4 Os preços referidos em 3.1. não serão reembolsados ao cliente em caso de não utilização ou gozo do serviço ou bem objeto de reserva, bem como por qualquer outro motivo que não seja imputável à AGÊNCIA.

4. Condições para crianças

Verifique sempre as condições especiais que possam existir para crianças, já que variam por destino e/ou por equipamento hoteleiro

5. Alterações de Preço

5.1 A Agência reserva-se o direito de, até 20 dias antes da data da viagem, alterar o preço da viagem se este aumento se dever a variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou em flutuações cambiais, devendo comunicar tal facto ao Cliente.

5.2 A alteração será calculada com base proporcional às variações dos preços dos factores que influenciarem a mesma alteração.

5.3 A não-aceitação do aumento do preço da viagem, nos termos da lei, confere ao Cliente o direito a anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica Impossibilidade de Cumprimento.

6. Reembolsos

Depois de iniciada a viagem, não será 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, caso não seja possível substituição por outros serviços equivalentes, confere ao Cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e dos efectivamente prestados, sem prejuízo do disposto no número 12.4 destas Condições Gerais.

7. Alterações por parte do cliente

7.1. Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, o cliente poderá alterar a reserva para outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, mediante o pagamento de despesas de alteração.

7.2. Quando a alteração da reserva ocorrer a 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 no ponto 13. “Desistência (rescisão) ”.

7.3. Após iniciada a viagem, caso o cliente solicite a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à AGÊNCIA (como por ex. o aumento de noites de estadia ou alteração do voo) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos da publicação que motivou a contratação.

8. Alterações por parte da AGÊNCIA

8.1. Sempre que existam razões fundamentadas que o justifiquem, a AGÊNCIA poderá alterar as condições que constam do programa, nomeadamente a ordem dos percursos, as horas de

Condições Gerais de Reserva

partida ou substituir qualquer dos alojamentos previstos por outros de categoria e localização similar, devendo informar o cliente de tal alteração.

8.2. Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender a viagem, o cliente terá sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

9. Cessão da reserva

9.1. O cliente pode ceder a sua reserva, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a AGÊNCIA por escrito, com pelo menos 7 dias de antecedência e que os diferentes fornecedores de serviços incluídos na viagem aceitem a substituição.

9.2. O prazo acima referido será de 15 dias sempre que se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso.

9.3. A autorização da cessão está condicionada ao pagamento das taxas e encargos devidos, incluindo aqueles que sejam solicitados pelos prestadores de serviços.

9.4. A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço e dos encargos adicionais referidos no número anterior.

10. Taxas de aeroporto. Imposto de IVA

10.1. O pagamento das taxas de aeroporto deverá ser feito pelo cliente no ato da compra da viagem ou, localmente, nos aeroportos em que é exigido, facto que poderá variar conforme o destino. Em qualquer caso, a AGÊNCIA informará o cliente, no ato da reserva da viagem, da forma de pagamento destas taxas.

10.2. O IVA aplicável na data da viagem está incluído no preço do serviço.

11. Desistência

O cliente poderá desistir da viagem/estada a todo o momento, mediante comunicação escrita. O cliente terá direito à devolução das quantias pagas deduzidas dos seguintes gastos:

11.1. Gastos de gestão que a AGÊNCIA tenha tido para a obtenção das reservas e ainda um valor que poderá ir até 15% do preço do serviço em causa.

11.2. Gastos de cancelamento não reembolsáveis por parte dos fornecedores (hotéis, meios de transporte, atividades e outros serviços);

11.3. Gastos com passagens aéreas sujeitas a condições específicas que, por esse motivo, não possam ser reembolsados após emissão.

12. Reclamações

12.1. As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à AGÊNCIA no prazo máximo de 20 dias após o termo da prestação dos serviços. Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados, o cliente poderá acionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação:

Mercado das Viagens, Lda
NIPC: 513005706
Rua Dr. Francisco Duarte, 313, 4715-018 Braga
RNAV:6134

Condições Gerais de Reserva

i) Junto do Provedor do Cliente pois é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapvt.com. Para usufruir deste serviço deverá no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito. A AGÊNCIA está vinculada ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.

ii) Junto do Turismo de Portugal I.P in www.turismodeportugal.pt no prazo de 20 dias após: (i) o termo da viagem; (ii) o cancelamento da viagem imputável à AGÊNCIA; (iii) a data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à AGÊNCIA; (iv) o encerramento do estabelecimento.

iii) Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direcção Geral do Consumidor em <http://www.consumidor.pt>.

12.2. As reclamações só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (hotéis, guias, agentes locais, etc.) durante o decurso da viagem ou estada, exigindo dos mesmos os respetivos documentos comprovativos da ocorrência.

12.3. A não entrega atempada da participação e dos documentos referidos constitui causa de exoneração da responsabilidade da AGÊNCIA.

13. Impossibilidade de cumprimento

13.1. Se por factos não imputáveis à AGÊNCIA esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa de viagem, o cliente tem direito a desistir da viagem, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas, ou, em alternativa, a aceitar uma alteração aos serviços e eventual variação do preço.

13.2. Se os referidos factos não imputáveis à AGÊNCIA vierem a determinar o cancelamento da viagem, o cliente pode optar por participar numa outra viagem aceitando uma alteração ao contrato celebrado e eventual variação do preço.

13.3. O cliente será reembolsado da respetiva diferença caso a viagem proposta em substituição seja de preço inferior.

13.4. O cliente não será reembolsado por serviços que, embora tenham sido colocados à sua disposição, optou por não usufruir.

14. Cancelamento do programa pela AGÊNCIA

A AGÊNCIA reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido. Nestes casos, o cliente será informado por escrito com pelo menos 8 dias de antecedência, ficando a AGÊNCIA dispensada de qualquer responsabilidade pelo cancelamento.

15. Documentação

15.1 O cliente deverá possuir toda a sua documentação pessoal ou familiar em ordem: cartão de identificação civil (bilhete de identidade ou cartão de cidadão), autorização de saída de menores de território nacional, passaportes, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos. A AGÊNCIA declina qualquer responsabilidade pela recusa da

concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas para a anulação da viagem, sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

15.2. Os clientes que sejam cidadãos estrangeiros devem possuir a documentação necessária (passaporte, visto, autorização de residência, outros) para viajar ou transitar dentro da União Europeia em função da sua nacionalidade. Para as viagens totalmente ou parcialmente fora da União Europeia, poderão ser necessários vistos ou outra documentação especial. Consulte sempre a Embaixada ou Consulado dos países de destino da sua viagem.

16. Limites de responsabilidade

16.1. A responsabilidade da AGÊNCIA 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.

16.2. 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, 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.

16.3. 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 cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

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

16.4. A responsabilidade da AGÊNCIA por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

17. Responsabilidade

Nos termos da legislação em vigor a responsabilidade da agência encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil da companhia Seguradora Ocidental Seguros.

Mercado das Viagens, Lda
NIPC: 513005706
Rua Dr. Francisco Duarte, 313, 4715-018 Braga
RNAV:6134

18. Regimes Alimentares

18.1 APA (Alojamento e Pequeno-almoço) - apenas Pequeno-Almoço;

18.2 MP (Meia Pensão) - inclui pequeno-almoço e jantar. As bebidas não estão incluídas;

18.3 PC (Pensão Completa) inclui pequeno-almoço, almoço e jantar. As bebidas não estão incluídas;

18.4 TI (Tudo Incluindo) inclui pequeno-almoço, almoço, jantar, snacks e bebidas como água, sumos e vinho. As inclusões poderão ser mais abrangentes ou restritas mediante o destino e a cadeia hoteleira. Deverá confirmar com a Agência as inclusões do regime Tudo Incluído respeitantes à sua reserva.

18.5 Qualquer pedido específico do Cliente relativo a refeições está sempre dependente da confirmação do fornecedor e poderá implicar o pagamento de um suplemento.

18.6 Nas viagens organizadas em regime de meia pensão ou pensão completa não estão incluídas as refeições que coincidam com as horas de voo, com o transporte de e para ou o aeroporto, ou de espera de ligações aéreas.

19. Horas de Chegada e Partida

19.1 As horas de chegada e partida em cada cidade estão indicadas na hora do respectivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras, pelo que estão sujeitas a alterações.

19.2 Nas viagens que incluam transporte em autocarro as horas indicadas têm carácter aproximado.

19.3 Ficam ressalvados os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas com os meios de transporte, com as empresas transportadoras ou motivados por causas naturais.

20. Alojamento e Horário

20.1 O grupo, classificação e denominação do alojamento são determinados pelo Estado de acolhimento. A relação de hotéis e apartamentos constantes do programa é indicativa, bem como a sua categoria. No que concerne ao alojamento, são aplicáveis as seguintes regras particulares: - Apartamentos: É da total e inteira responsabilidade do Cliente a informação do número de pessoas (adultos e crianças) que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas do que as reservadas, os responsáveis pelo alojamento poderão recusar a entrada. - Hotéis: Os preços apresentados são por pessoa e estão baseados na ocupação de quarto duplo. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, sendo por isso

Mercado das Viagens, Lda

NIPC: 513005706

Rua Dr. Francisco Duarte, 313, 4715-018 Braga

RNAV:6134

Condições Gerais de Reserva

colocada num quarto duplo uma cama extra, podendo esta não ser de idêntica qualidade e conforto. Quando se trate de quartos equiparados com duas camas largas ou de casal, considera-se que, na maioria dos casos, o triplo é constituído apenas por estas duas camas.

20.2 Horário: Como regra indicativa, normalmente os quartos podem ser utilizados a partir das 14h, do dia de chegada e deverão ser deixados livres antes das 12h do dia de saída. Nos apartamentos, a entrada verificase geralmente pelas 17h do dia de chegada, sendo que os mesmos deverão ficar livres antes das 10h do dia de saída. A entrega das chaves é normalmente feita dentro do horário normal de funcionamento dos escritórios, na recepção, em local a indicar pela Agência.

21. Bagagem

21.1 A agência é responsável pela bagagem nos termos legais;

21.2 O cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtracção, deterioração ou destruição de bagagem.

21.3 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.

21.4 A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da Agência sobre a entidade prestadora do serviço.

22. Meios de Pagamento

O Cliente poderá pagar os serviços através de cartão Visa, Mastercard, Referência Multibanco ou outras desde que acordadas previamente com a Agência.

23. Jurisdição e Lei Aplicável

A legislação portuguesa é aplicável ao Contrato do qual as presentes condições gerais são parte.

Qualquer litígio resultante de um contrato de aquisição de viagens fica submetido aos tribunais judiciais...

24. Informação Contratos de Viagem

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção do decreto n.º 17/2018 de 8 de Março.

Mercado das Viagens, Lda
NIPC: 513005706
Rua Dr. Francisco Duarte, 313, 4715-018 Braga
RNAV:6134

Condições Gerais de Reserva

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A Empresa Mercado das Viagens, com o NIPC, RNAVT nº , com sede , será/serão plenamente responsável/responsáveis pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a empresa Mercado das Viagens tem/têm 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 do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março.

24.1 Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato, nomeadamente, o destino , itinerário, períodos de estadia , data , característica do alojamento, refeições, meios e características do transporte local, data e hora da partida , regresso, duração, escala e correspondência , visitas, língua em que os serviços serão prestados, informação se a viagem é adequada a pessoas com mobilidade reduzida etc., tudo em conformidade com o referido nos termos do art.º 17 nº 1 a) do supra referido Decreto Lei.

24.2 Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.

24.3 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.

24.4 Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.

24.5 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.

24.6 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.

24.7 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.

Mercado das Viagens, Lda
NIPC: 513005706
Rua Dr. Francisco Duarte, 313, 4715-018 Braga
RNAVT:6134

Condições Gerais de Reserva

24.8 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.

24.9 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.

24.10 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.

24.11 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.

24.12 O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.

24.13 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.

24.14 Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência.