



As presentes Condições Gerais estabelecem os termos e condições que se aplicam no contrato de prestação de serviços de viagens organizadas pela Menzel Travel.

A - OPERADOR TURÍSTICO

Organização

A organização e a contratação dos serviços disponíveis em www.menzeltravel.com foram realizadas por: MENZEL TRAVEL – Marca Nacional Registada 704120
MENZEL TRAVEL, UNIPessoal LDA | NIF 517598400 | RNAVT 11858
Rua Embaixador Martins Janeira, 2C 1º D, 1750-404 Lisboa

Responsabilidade

A responsabilidade da organização das viagens constantes deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de Responsabilidade Civil nos termos da legislação em vigor.

B - CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

Acesso ao serviço

O acesso é livre a Utilizadores Não Registados para consulta de todos os conteúdos multimédia, assim como consulta de disponibilidades e preços dos serviços através do site.

Para aceder às funcionalidades de efetuar reserva, orçamentos, gestão de processos, documentos financeiros e documentos de viagem o Utilizador terá que estar registado

Para adquirir a qualidade de Utilizador Registado, deverá solicitar à Menzel Travel as respetivas credenciais de acesso (login), através do endereço de correio eletrónico comercial@menzeltravel.com. O presente serviço destina-se exclusivamente a Agências de Viagens e Operadores Turísticos legalmente constituídos e devidamente habilitados para o exercício da sua atividade, incluindo entidades nacionais registadas e licenciadas junto do Registo Nacional dos Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT), gerido pelo Turismo de Portugal, I.P., bem como entidades estrangeiras que exerçam atividade equivalente e se encontrem devidamente licenciadas, autorizadas ou registadas pelas autoridades competentes dos respetivos países de estabelecimento.

Apesar das medidas de segurança adotadas e o cuidado na informação disponibilizada neste site, a Menzel Travel não pode assegurar a inexistência de informação incorreta devido a erro inconsciente, tentativa de fraude, imprecisão na tradução de informação de outros idiomas, informação expirada ou outras circunstâncias imprevistas.



Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Utilizador

As informações solicitadas aos utilizadores na interação com o site, respeitam o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (2016/679).

Os elementos recolhidos dos clientes viajantes destinam-se exclusivamente ao processamento administrativo e informático das reservas e serviços contratados pelos próprios, e a Menzel Travel apenas utilizará os dados pessoais no âmbito dos serviços comprados neste site. A utilização destes dados pessoais será relacionado, por exemplo, com atrasos/cancelamentos de voo, alterações de horários, contactos de emergência no destino, informação de horários para pick-up nos transfers e toda a informação que seja de extrema importância para o devido cumprimento dos serviços contratados.

A Menzel Travel garante que esta informação não será utilizada futuramente em novas campanhas comerciais ou cedida sob qualquer forma a terceiros. É garantido aos utilizadores o direito de aceder aos seus dados pessoais, bem como solicitar à Menzel Travel a sua retificação ou eliminação.

Os elementos recolhidos dos agentes de viagem, como por exemplo a inscrição de newsletter, ou simulação de reserva ou pedido de orçamento, destinam-se à gestão de clientes e serviços da Menzel Travel, bem como a ações de Marketing de serviços futuros.

Os dados do seu registo são inteiramente confidenciais e serão utilizados exclusivamente para lhe fazer chegar as nossas novidades, servi-lo da melhor forma possível e criar ofertas que se adaptem aos seus interesses.

Direitos de Propriedade Intelectual e Reprodução da Informação

O conteúdo multimédia contido nas páginas deste site é protegido em matéria de direitos de autor e de propriedade industrial e intelectual, pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa da Menzel Travel.

Não está autorizada a Reprodução da Informação contida neste site, e a mesma não pode ser alterada ou distorcida, declinando a Menzel Travel qualquer responsabilidade pelo uso indevido das suas páginas. Não é permitida a comercialização da informação contida neste site.

C - INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS

Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada e efectuar uma reserva de serviços, a agência de viagens é responsável por fornecer ao viajante/cliente toda a informação constante nas Condições Gerais, e colocar à disposição do cliente em formato duradouro a Ficha Informativa Normalizada (FIN), e as seguintes informações pré-contratuais:

Principais Informações e Características da Viagem



- 1) Destino, o itinerário, os períodos de estadia, com as respetivas datas e o número de noites.
- 2) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências.
- 3) A hora aproximada da partida e do regresso, no caso de não ter ainda a hora exata.
- 4) A localização, as principais características e a categoria turística do alojamento segundo as regras do país de destino.
- 5) As refeições fornecidas e o regime alimentar incluído no alojamento.
- 6) As visitas, excursões ou outros serviços incluídos na viagem organizada;
- 7) A realização de serviços de viagem em grupo, e, sempre que possível, o tamanho aproximado do grupo, caso não se depreenda do contexto;
- 8) O idioma em que os serviços turísticos são prestados, caso o benefício da sua prestação dependa de uma comunicação oral eficaz;
- 9) Se a viagem em geral, se adequa tendo em conta as necessidades do cliente, como por exemplo para pessoas com mobilidade reduzida, alergias, restrições alimentares, ou qualquer outro tipo de incapacidade ou restrição física.
- 10) Informação sobre a subscrição de um seguro que cubra o custo de rescisão do contrato por parte do viajante ou os custos da assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte.
- 11) Informação sobre as regras do contrato de transporte, e do contrato de alojamento, nomeadamente as possíveis incompatibilidades dos horários dos voos com o acesso ao registo de entrada ou saída das unidades hoteleiras.

Preço

O cliente terá que ser informado do preço total da viagem organizada, incluindo todos os impostos aplicáveis (IVA), assim como as taxas de Emissão ou Taxas de Aeroporto, Segurança, Combustível e outras similares incluídas e aplicadas nos voos.

Em caso de encargos adicionais o cliente deve ser informado antes da celebração do contrato, a indicação do tipo de custos adicionais que o viajante poderá ainda ter de suportar. Como por exemplo Vistos, Vacinas Obrigatórias, Formalidades Sanitárias obrigatórias no destino, Taxas Turísticas Locais e outros encargos similares.

O cliente será informado das possíveis alterações ao preço que possam surgir devido a variações dos preços dos combustíveis, assim como variações cambiais, implícitas nos contratos que compõem os serviços contratados. Caso este aumento seja superior a 8% do valor total previsto, o cliente pode não aceitar.

Documentação



O cliente terá que receber as informações gerais sobre documentos de identificação civil, passaportes e vistos necessários para a realização da viagem organizada, incluindo prazos aproximados para a obtenção dos vistos. Desta forma 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 Menzel Travel 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.

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.

Condições e Prazos de Pagamento e Cancelamento da Viagem

O cliente será informado das modalidades de pagamento, incluindo os montantes e percentagens do preço a pagar a título de adiantamento e o calendário de pagamento do remanescente, ou as garantias financeiras a pagar ou a prestar pelo viajante.

O cliente será informado que pode rescindir o contrato em qualquer momento antes do início da viagem organizada, mediante o cumprimento das condições de Cancelamento definidas previamente ao seu contrato de viagem. São informados todos os prazos permitidos para o cancelamento da reserva com a devida discriminação dos serviços e valores que serão responsabilidade do cliente, caso cancele a viagem fora dos prazos mencionados. As condições de cancelamento são também incluídas nas confirmações de reserva. A aceitação prévia de serviços não reembolsáveis assim como o não cumprimento dos prazos de cancelamento é da inteira responsabilidade do Cliente.

Mínimo de Participantes

O cliente será informado do número mínimo de pessoas exigido para a realização da viagem organizada e o termo do prazo para a eventual rescisão do contrato se aquele número não for atingido. A Menzel Travel reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso não seja atingido o número mínimo de participantes exigido para a sua realização, designadamente no âmbito de viagens de grupo, circuitos ou outros programas turísticos cuja execução dependa da verificação desse número mínimo. Nestas situações, o cliente será informado do cancelamento por escrito, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data prevista para o início da viagem.



D - FICHA INFORMATIVA NORMALIZADA

Os pacotes turísticos ou a combinação de serviços de viagem, constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-Lei n.º 17/2018. Desta forma o cliente beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas, e a Menzel Travel será responsável pela execução da viagem organizada.

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de Março

- 1) Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato, previstas nas informações pré-contratuais.
- 2) Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- 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.
- 4) O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- 5) Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, respeitando as condições de Cedência ou Alteração de Reserva, definidas nas Condições Gerais da Menzel Travel.
- 6) Os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada, respeitando as Condições de Cancelamento de Reserva definidas nas Condições Gerais da Menzel Travel, e presentes nas informações pré-contratuais.
- 7) Em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço, os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral dos pagamentos efetuados. 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.
- 8) Em caso de circunstâncias excepcionais, como por exemplo graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada, os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada.
- 9) O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, do preço do combustível ou variações cambiais), 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.
- 10) 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. 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, e esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.

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.

12) Se o organizador ou o vendedor for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Em caso da insolvência acontecer após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. A Menzel Travel subscreveu uma proteção com o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para tal recorrer à entidade responsável pelo respetivo acionamento: Turismo de Portugal, I.P. Rua Ivone Silva, lote 6 , 1050-124 Lisboa , Tel. 211 140 200 , info@turismodeportugal.pt

[HTTPS://EURLEX.EUROPA.EU/LEGALCONTENT/PT/TXT/?URI=URISERV:OJ.L_.2015.326.01.0001.0](https://eurlex.europa.eu/legalcontent/pt/txt/?uri=uriserv:OJ.L_.2015.326.01.0001.0)

1.POR

E – RESERVAS

Confirmação dos Serviços da Reserva

No acto de cada reserva, a confirmação dos serviços solicitados será detalhada individualmente, mesmo que estejam incluídos num pacote de serviços.

Considera-se uma reserva totalmente confirmada, quando todos os serviços incluídos na mesma reserva tenham uma situação [OK], e será enviada de imediato um documento por email, com a ficha da confirmação da reserva, com todos os detalhes do produto reservado, assim como os dados das pessoas inscritas.

Considera-se uma reserva não confirmada ou pendente quando algum dos serviços incluídos na reserva tenham uma das seguintes situações [WL], [RQ], [KO], [CL]. Neste caso, apenas será enviado o e-mail de confirmação quando todos os serviços estejam [OK]. Esta confirmação está dependente de fornecedores externos, e poderá não acontecer por falta de disponibilidade. Nesse caso a Menzel Travel enviará um email a oferecer alternativa compatível caso seja possível ou a devida anulação da reserva.

Serviços confirmados sujeitos a Condições de Emissão

Em alguns programas, podem existir serviços que estão confirmados no acto da reserva, mas que estão sujeitos a uma condições de pagamento/emissão imediata para que o serviço se mantenha confirmado. A Menzel Travel apenas garante a confirmação do serviço e do preço mencionado na reserva se a condição de pagamento/emissão for cumprida dentro dos prazos informados no momento de cada reserva. Caso não sejam cumpridos os prazos de pagamento/emissão, poderão ser cancelados os respectivos serviços, ou podem ser reconfirmados com suplementos de preço que são aplicados pelas companhias aéreas, hotéis e outros fornecedores similares.



Cancelamento de Reserva

O cliente pode sempre desistir da viagem previamente confirmada e solicitar o respectivo cancelamento de reserva. No entanto, será responsável pela totalidade dos encargos financeiros que ocorram devido ao cancelamento dos serviços.

A Menzel Travel funciona como intermediário entre o Cliente e os vários fornecedores de serviços incluídos nos pacotes, que têm regras e condições próprias, com prazos estipulados nos contratos de transporte, contratos hoteleiros, e outros similares.

Entre alguns serviços poderão existir tarifas não reembolsáveis, documentos ou bilhetes pessoais e intransmissíveis e outros serviços que uma vez reservados, não seja possível o cancelamento sem gastos.

Antes do acto de reserva no site são informados todos os prazos permitidos para o cancelamento da reserva com a devida discriminação dos serviços e valores que serão responsabilidade do cliente, caso cancele a viagem fora dos prazos mencionados. As condições de cancelamento são também incluídas nas confirmações de reserva.

A aceitação prévia de serviços não reembolsáveis assim como o não cumprimento dos prazos de cancelamento é da inteira responsabilidade do Cliente.

Cancelamento dos Serviços por Incumprimento dos prazos de Pagamento A Menzel Travel reserva-se ao direito de anular qualquer reserva cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições e prazos de pagamento informadas no acto da reserva.

O não cumprimento dos prazos de pagamento invalida o contracto de viagem, mas não anula a responsabilidade do cliente com encargos financeiros que ocorram até ao momento do cancelamento dos serviços, conforme previsto em Cancelamento de Reserva.

Cedência ou Alteração de Reserva

O cliente pode ceder a sua reserva, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe atempadamente o organizador.

O cliente também pode solicitar a alteração de qualquer dos serviços da sua reserva, como por exemplo as datas dos serviços, transportadoras, hotel ou alojamento, tipologias de quartos ou regimes alimentares, passeios, transportes e outros serviços incluídos na reserva.

As condições de cedência ou de alteração de reserva estão sujeitas à disponibilidade dos Fornecedores e aos seus regulamentos próprios.

Só é possível a cedência ou alteração da reserva com a aceitação por parte dos Fornecedores, existindo a possibilidade de pagamento de valores adicionais. Em caso de não aceitação, aplicam-se as condições previstas no Cancelamento de Reserva.



Podem ser consultadas no site todas as reservas e seu respectivo estado (Confirmado, Pendente ou Canceladas) através da Area de Cliente.

Fica sempre disponível em formato duradouro todos os documentos associados a cada reserva, como por exemplo a confirmação da reserva, as condições de cancelamento, as facturas, os pagamentos, os vouchers de serviços e os certificados de seguro. Existem também funcionalidades como a edição de dados do cliente na reserva, cancelamento de reserva, e escolha de meios de pagamento.

Impossibilidade de Cumprimento

Se por factos não imputáveis à Menzel Travel 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 Menzel Travel 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.

F – CONTRACTO DE ALOJAMENTO

O Contrato de Alojamento estabelece os termos e condições em que se regerá a prestação de serviço de alojamento em Hotéis, Resorts, Pousadas, Apartamentos e outros alojamento similares incluídos no seu programa de viagens.

Dados dos Hóspedes

No acto de reserva de um quarto, são solicitados os dados dos hóspedes, como por exemplo os nomes, a quantidade de pessoas que vão ficar alojadas no quarto, e no caso de existirem crianças será solicitada também a idade ou data de nascimento. Esta informação serve para se atribuir adequadamente as tipologias de quarto que estão disponíveis em cada um dos hotéis tendo em contas as características dos ocupantes.

No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas, ou com idades incorrectas a unidade hoteleira poderá oficialmente recusar a sua entrada, ou cobrar diretamente aos hóspedes o valor das tarifas de balcão existentes.

No caso de se apresentarem pessoas com nomes diferentes das que estão reservadas, a unidade hoteleira poderá aplicar multas por alteração de nome, e aplicar tarifas diferentes, casos as tarifas originais da reserva sejam promocionais, como por exemplo de venda antecipada ou outros descontos aplicados a campanhas específicas.

Tipologia de Quartos



As tipologias de quartos são apresentadas de acordo com a política de cada unidade Hoteleira, tendo em consideração a legislação em vigor no país de destino. A atribuição do número de camas, assim como o seu tamanho ou tipologia de cama é da responsabilidade da unidade hoteleira, e é efectuada de acordo com a descrição incluída (FactSheet) nos contractos entre a Menzel Travel e a unidade hoteleira. A descrição da tipologia de quartos está disponível para consulta no site da Menzel Travel.

Regimes alimentares

Os regimes alimentares mais comuns, e incluídos nos alojamentos são descritos como regime de SA (só alojamento), APA (alojamento e pequeno-almoço), MP Meia-Pensão (alojamento, pequeno-almoço e jantar), PC Pensão Completa (alojamento, pequeno almoço, almoço e jantar) e TI (tudo incluído). Poderão existir variantes deste regimes, como o Plus, Light, Ultra, Extra, Soft, Confort ou outras designações comerciais, que incluam serviços adicionais ou restrições de acesso aos serviços, como por exemplo os pacotes de bebidas adicionais, ou limitação de bebidas específicas, acesso a sobremesas ou doces e gelados. Nenhum dos regimes inclui extras de carácter pessoal, ou gratificações.

O regime alimentar é efectuada de acordo com a descrição incluída (FactSheet) nos contratos entre a Menzel Travel e a unidade hoteleira. A descrição do regime alimentar, assim como os horários e locais em que vai estar disponível os respectivos serviços pode ser consultado no site da Menzel Travel.

Em caso de alguma restrição alimentar ou alergia previamente conhecida, o cliente deverá consultar a descrição do regime alimentar existente e verificar se a mesma se adequa às suas necessidades ou restrições. Em caso omissos ou negativo, deverá contactar a Menzel Travel para que a mesma possa solicitar à unidade hoteleira a possibilidade desse serviço especial. Esse serviço adicional poderá ter custos extra que serão informados atempadamente ao cliente.

Acesso a Outros Serviços

Poderão existir dentro das unidades hoteleiras serviços e facilidades que não estão incluídas no contrato de alojamento da Menzel Travel. Serviços como por exemplo Frigobar, Cofres, Canais televisivos pagos, SPAs, serviços de massagens, estética e cabeleireiro, campos desportivos, discotecas, parques aquáticos, clubes exclusivos a associados, desportos radicais, surf, e outros similares não mencionados, terão um custo adicional e serão aplicados os preços em vigor praticados pela unidade hoteleira ou prestadores de serviços associados.

A descrição dos serviços incluídos, assim como os horários e locais em que vão estar disponíveis os respectivos serviços podem ser consultados no site da Menzel Travel.

Horários para Registo de Entrada e Saída

Os horários de entrada e de saída são estabelecidos pelas normas de funcionamento em vigor de cada unidade hoteleira, embora exista um horário pré-estabelecido internacionalmente para o acesso aos



quartos, com entradas a partir do meio-dia até às 14 horas e as saídas entre 11 da manhã e o meio-dia. Ainda assim, a unidade hoteleira reserva-se ao direito de criar o seu próprio regulamento, que deverá estar acessível ao cliente. A entrega das chaves é feita dentro do horário normal de funcionamento na receção ou em local a indicar. Existe a possibilidade de antecipar a entrada (early check in) e adiar a saída (late check-out) da unidade hoteleira, mediante consulta de disponibilidade e eventualmente encargos adicionais.

G - CONTRATO DE TRANSPORTE

O Contrato de Transporte estabelece os termos e condições em que se regerá a prestação de serviço de transporte aéreo incluída no seu programa de viagens.

Regulação e Limitação da Responsabilidade

O transporte aéreo está sujeito às regras estabelecidas pela Convenção de Montreal, e também pela Convenção de Varsóvia e os respetivos Protocolos Adicionais, que regulam e limitam a responsabilidade das transportadoras em casos de morte ou ferimentos pessoais, por destruição, perdas ou danos de bagagem, assim como por atrasos de voos.

O transporte aéreo e quaisquer outros serviços prestados por cada transportador, estão sujeitos às disposições contidas no seu bilhete, à regulamentação tarifária aplicável, e às condições de transporte de cada transportadora e demais regulamentação vigente que fazem parte integrante deste contrato.

O transporte ao abrigo do seu bilhete, ainda que se destine a ser efetuado por várias transportadoras sucessivas, será considerado como uma única operação, sendo que a transportadora que emite um bilhete para transporte nas linhas de outra transportadora atua unicamente como agente desta.

Bagagem

A bagagem registada será entregue ao portador do bilhete da bagagem.

Se a bagagem tiver sofrido danos, atraso, perda ou destruição, o Passageiro/Cliente deve apresentar uma reclamação escrita à transportadora aérea o mais rapidamente possível. No caso de danos de bagagem registada, o Passageiro/Cliente deve apresentar uma reclamação escrita no prazo de sete dias e, no caso de atraso, no prazo de 21 dias, em ambos os casos a contar da data em que a bagagem é colocada ao seu dispor.

Alterações de Voo

A transportadora compromete-se a envidar os seus melhores esforços no sentido de transportar o passageiro e a bagagem com prontidão razoável. A transportadora pode, sem aviso prévio, fazer-se substituir por outras transportadoras, utilizar outros aviões e alterar ou omitir escalas indicadas no



bilhete em caso de necessidade. Os horários podem ser alterados sem aviso prévio. Reconfirme sempre a sua reserva 72 horas antes da hora da partida. A transportadora não assume qualquer responsabilidade quanto a ligações com outros serviços.

Responsabilidades do Passageiro

O Passageiro/Cliente, deverá cumprir as determinações governamentais relativas a viagens, exibir os documentos de saída, entrada ou quaisquer outros exigidos e apresentar-se no aeroporto, à hora fixada pela transportadora com antecedência suficiente para a efetivação das formalidades de embarque. Os horários que constam no seu bilhete são os horários de partida do avião e estão mencionados na hora local do respetivo país, sendo da total responsabilidade do Passageiro o cumprimento atempado do registo no check-in, formalidades de segurança, e controlo de fronteira nos aeroportos, de modo a que se apresente na porta de embarque antes do encerramento. Os voos não são retidos devido a atrasos de Passageiros/Clientes, caso em que não pode ser aceite qualquer responsabilidade por parte da Transportadora ou Operador.

A transportadora reserva-se o direito de recusar o transporte a qualquer pessoa que tenha adquirido um bilhete infringindo a lei aplicável ou a regulamentação tarifária, regras ou procedimentos da transportadora.

H - RECLAMAÇÕES

O cliente terá que apresentar a reclamação por escrito à agência onde efetuou a reserva e liquidação total da viagem, 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 Menzel Travel 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.

Junho de 2026