



CONDIÇÕES GERAIS

O programa enviado 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.

As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei n.º 17/2018 de 08 de Março.

As Condições Gerais cujo objecto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexo, o 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

A organização técnica desta viagem foi realizada pela PAM TOURS – Viagens e Turismo, Lda com sede no Largo Ferreira Lapa, 48 – 4150-323 Porto, Contribuinte Fiscal N.º 502844779, com o capital social de € 99.759,58, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, e com o RNAVT n.º 2024.

2. RESPONSABILIDADE

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

2.2. 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.

2.3. Nos restantes serviços de viagens, a agência de viagens e turismo responde pela correcta 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.

2.4. A agência de viagens e turismo que intervenha como intermediárias 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.

2.5. 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 aceite 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.

2.6. 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.

3. ASSISTÊNCIA

3.1. 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:

- a) Disponibilização de informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e
- b) Auxílio ao viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

3.2. 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.

3.3. 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, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante.

3.4. 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.

4. 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 respectivo 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

5. RECLAMAÇÕES

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

5.2. 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.

6. 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 redacção actual, informamos que o Viajante poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com;



- ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt;

7. BAGAGEM:

- 7.1 A agência é responsável pela bagagem nos termos legais;
- 7.2 O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.
- 7.3 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.
- 7.4 A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o accionamento da responsabilidade da Pam Tours sobre a entidade prestadora do serviço.

8. LIMITES

8.1 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.

8.2. 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 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) € 7.881,00 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.

8.3. 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.

9. DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO

9.1 Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas:

Despesas de Reserva:

- Portugal: € 20,00.

- Restantes Países: € 20,00.

9.2 Despesas de Alterações:

Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc): € 20,00.

Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respectivos fornecedores.

10. DOCUMENTAÇÃO

10.1. O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). 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.

10.2. Viagens na União Europeia:

- Os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (Passaporte; B.I, Cartão do Cidadão);

- Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respectivo Cartão Europeu do 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;

10.3. Viagens fora da União Europeia:

- Os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem para fora da União Europeia deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte) bem como do visto se necessário;

- 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;

11. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

11.1 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.

11.2 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.

12. ALTERAÇÃO AO PREÇO

12.1. Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de composição do mesmo, 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.



12.2. 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**”.

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

13. ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA

13.1. 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 5 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.

13.2. A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará o cancelamento da viagem com a aplicação das respectivas taxas de rescisão previstas na cláusula 15.

14. REEMBOLSOS

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 respectivos 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 efectivamente prestados.

15. RESCISÃO DO CONTRATO PELO VIAJANTE

15.1 O viajante é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes do início da viagem.

15.2 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.

15.3. 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 efectuado, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

15.4. 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. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

16. SEGUROS

16.1. A responsabilidade da agência de viagens organizadora do programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Tranquilidade, apólice n.º 1511007708, no montante de 75.000 euros, nos termos da legislação em vigor.

16.2. 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.

17. IVA

Os preços mencionados no programa reflectem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa actual.

NOTAS:

- As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- 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”.
- As categorias dos hotéis seguem as normas de qualidade do país de acolhimento, podendo os mesmos ser alterados por outros similares quando por motivos alheios à agência não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a agência a informar o Viajante logo que de tal tenha conhecimento.

INFORMAÇÕES GERAIS:

HORAS DE CHEGADA OU PARTIDA:

As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respectivo país e de acordo com horários das respectivas companhias aéreas à data de impressão do programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

HOTÉIS/ APARTAMENTOS:

Apartamentos - No caso do 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.

Hotéis - O preço apresentado é por pessoa e está baseado 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.

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



REFEIÇÕES:

Salvo indicações em contrário, os preços apresentados para os suplementos de Meia Pensão e Pensão Completa não incluem bebidas.

Nas chegadas ao hotel após a 19h 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.

HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA:

As horas e entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e último serviço. Em regra, sem carácter vinculativo os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 12h do dia de saída.

Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 10h do dia de saída.