



# TERMOS & CONDIÇÕES

## PORTAL WEB

### 1. PRESTADOR

Os serviços comercializados através do site [www.travelone.pt](http://www.travelone.pt) (o “Portal Web”) são prestados pela **TRAVEL ONE MADEIRA – Agência de Viagens e Turismo, Lda.**, com sede no Edifício Concórdia, Bloco G, Rua do Amparo 26, 9000-774 Funchal, com o endereço de e-mail [portugal@travelone.pt](mailto:portugal@travelone.pt) telefone nº (+351) 291 707 280. matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Funchal, sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 511 162 898, com o capital social de € 99.760,00, e o RNAVT registo nº 3599. O código de atividade económica da Travel One Madeira – Agência de Viagens e Turismo, Lda. é o 79110-R3 – CAE atividades de agências de viagem (a “Travel One “)

### 2. OBJETO

O objetivo do Portal Web é a divulgação e a comercialização on-line dos serviços da Travel One no âmbito do exercício da sua atividade de agência de viagens e turismo, sob duas formas:

- a. Acesso livre e sem restrições ao Cliente Final público (B2C) dos seus conteúdos, para efeitos de consulta de informação e reservas de aquisição de serviços de viagem (o “Cliente”).
- b. Acesso restrito ao Trade Turístico (B2B) em ambiente de backoffice, com o consentimento da Travel One através da atribuição de um login/password, para acesso a informação e tarifários privilegiados aos utilizadores autorizados pela Travel One (o “Utilizador”).

Os presentes termos & Condições regulam os termos gerais de contratação de serviços de viagem através do Portal Web pelos Clientes, funcionando como Condições Gerais de qualquer serviço de viagem contratado pelos mesmos.

No caso de não concordar com o conteúdo dos presentes termos & Condições, o Cliente não pode utilizar o Portal, Web, devendo cessar a sua utilização de forma imediata.

### 3. CONDIÇÕES GERAIS

#### 3.1. Obrigações dos Clientes

Sem prejuízo dos deveres legais, o Cliente é obrigado a:

- a. Manter 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 Cliente em país estrangeiro; sendo ainda da conta do Cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar;
- b. Disponibilizar à Travel One todos os dados e documentos obrigatórios e necessários à contratação dos serviços de viagem, de forma atempada e completa, mencionando todas e quaisquer circunstâncias que possam ser relevantes para o efeito e ainda quaisquer outras que sejam necessárias para o cumprimento pela Travel One das suas obrigações legais;

- c. Não disponibilizar à Travel One informações ou documentos falsos, desatualizados ou que induzam em erro, sob pena de rejeição de reservas e/ou de celebração de contratos, sem prejuízo das sanções civis e criminais aplicáveis;
- d. Comunicar à Travel One qualquer alteração dos dados e documentos fornecidos, no prazo de 3 (três) dias úteis após a sua ocorrência, responsabilizando-se por qualquer consequência do não fornecimento de informação atualizada, designadamente quanto aos seus contactos;
- e. Comunicar imediatamente à Travel One qualquer situação que tenha impacto na execução do contrato de viagem;
- f. Consultar a documentação e informação pré-contratual e contratual e cumprir os procedimentos e prazos nelas previstos;
- g. Cumprir pontualmente todas as obrigações para si emergentes dos contratos de viagem celebrados, incluindo as Condições Gerais previstas nos presentes Termos & Condições e quaisquer Condições Particulares e Específicas que sejam aplicáveis.

### 3.2. Reservas

O Cliente deve liquidar a totalidade do valor de todos os serviços inerentes à reserva até 15 (quinze) dias antes do início da prestação do serviço. Se a reserva for realizada a 15 dias ou menos da data do início da prestação do serviço, o preço total deverá ser pago no ato de reserva.

A Travel One reserva-se o direito de anular qualquer reserva cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

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

Após a confirmação da reserva, pagamento e boa cobrança do valor integral dos serviços, considera-se celebrado o contrato de viagem e a Travel One procede à emissão de um voucher, que será entregue/enviada por e-mail para o Cliente, que o deverá apresentar aos fornecedores.

A alteração da informação fornecida no processo de reserva (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.), por motivo imputável ao Cliente, pode ser realizada mediante pedido escrito dirigido à Travel One e determina a cobrança de uma taxa no valor de € 50,00 estando a aprovação das alterações sujeita a aceitação por parte dos fornecedores.

### 3.3. Preços

Os preços apresentados no Portal Web são por pessoa ou por serviço, conforme indicado, e estão sujeitos a data de validade e a quaisquer taxas e impostos aplicáveis, os quais podem ser cobrados diretamente pelo fornecedor do alojamento ou serviço ao Cliente.

Os preços incluem IVA à taxa em vigor, salvo menção em contrário.

A Travel One disponibiliza somente duas formas de pagamento; a Referência MB e a Transferência Bancária.

A responsabilidade da informação relativa a disponibilidades e preços dos alojamentos pretendidos é dos fornecedores. As tarifas propostas são dinâmicas, podendo, caso a reserva não seja efetuada no imediato, sofrer alterações de preço.



Os preços apresentados estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de publicação, pelo que estão sujeitos a alterações (aumento ou redução) que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais.

### 3.3. Bagagem

A Travel One não é responsável pela bagagem para além dos limites legais.

O Cliente tem a obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem, dentro dos prazos aplicáveis, sob pena de nada poder reclamar da Travel One.

No transporte internacional, a reclamação deverá imediatamente ser feita por escrito ao transportador, dentro do prazo máximo de 7 dias a contar da sua entrega, em caso de dano na bagagem, ou no prazo de 21 dias a contar da data de entrega da mesma, em caso de mero atraso na entrega.

### 3.4. Assistência em viagem

Em caso de dificuldades, a Travel One dará a seguinte assistência:

- a. Disponibilização de informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular;
- b. Auxílio ao Cliente na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.
- c. Assistência pelo prestador do serviço e/ou representante da agência no destino.

Caso o pedido de assistência tenha sido causado por causa imputável ao Cliente, a Travel One poderá cobrar uma taxa no valor dos custos suportados em função da prestação de assistência.

### 3.5. Desistência pelo Cliente

O Cliente é livre de desistir e/ou cancelar as suas reservas da sua viagem, a todo o tempo antes do início da viagem.

A rescisão implica que o mesmo seja responsável pelo pagamento de todos os custos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência deem lugar até ao limite do valor da reserva, salvo se a rescisão se dever a circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino.

Quando seja caso disso, o Cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos que na presente situação o reembolso será efetuado, deduzidos os encargos, no prazo máximo de 15 dias após o cancelamento.



Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Cliente por motivos de força maior ou por causa que lhe seja imputável, salvo reembolso pelos respetivos fornecedores.

### **3.6. Alterações pela Travel One**

Os contratos de viagem, inclusive de viagens organizadas, podem ser alterados apenas nos termos legais.

Quaisquer alterações serão comunicadas pela Travel One de forma clara, compreensível e bem visível, nos termos legais.

### **3.7. Cancelamento pela Travel One**

Por impossibilidade de o fornecedor de serviços garantir as reservas de alojamento e outros serviços devidamente fundamentados e por razões alheias à nossa atividade, a Travel One reserva-se o direito de cancelar as reservas e; reembolsar os montantes pagos ou emitir um voucher com a validade de 1 ano.

Nestes casos, o Cliente será devidamente informado por escrito do cancelamento no mais curto espaço de tempo, após a Travel One ter conhecimento por parte do seu prestador de serviços, não havendo lugar a qualquer indemnização a favor do Cliente.

### **3.7. Reembolsos**

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Cliente por motivos de força maior ou por causa imputável ao Cliente, 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, confere ao Cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados pelos fornecedores.

### **3.8. Direito de cessão da posição contratual**

O Cliente pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para as reservas efetuadas, desde que informe a Travel One, por forma escrita, até 7 dias seguidos antes da data prevista da prestação do serviço, suportando o pagamento dos custos associados, que será comunicado pela Travel One.

O Cliente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento de qualquer dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais causados pela cessão, que serão comunicados e comprovados pela Travel One.

#### 4. CONTRATO DE VIAGEM E CONDIÇÕES PARTICULARES

1. O contrato de viagem é constituído pelas Condições Gerais, consubstanciadas nos presentes Termos & Condições, juntamente com as condições particulares de cada serviço de viagem, descritas no respetivo programa e/ou ficha de informação normalizada, que identificam o serviço a prestar e os respetivos termos essenciais (as “Condições Particulares”) e ainda quaisquer condições especificamente acordadas com o Cliente (as “Condições Específicas”).
2. As Condições Específicas prevalecem sobre as Condições Particulares e estas prevalecem sobre as Condições Gerais.
3. Toda a documentação contratual é redigida em língua portuguesa e arquivada pela Travel One, em sistemas que oferecem garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação.
4. Toda a documentação contratual e informação dos serviços contratados, é disponibilizada ao Cliente, detalhadamente e enviada por correio eletrónico.
5. A realização de uma reserva de qualquer serviço no Portal Web pelo Cliente significa que o mesmo leu, compreendeu e aceitou integralmente a Política de Privacidade, as Condições Gerais, as Condições Específicas, as Condições Particulares e quaisquer outras aplicáveis por força dos termos contratuais do fornecedor de serviços turísticos ou de viagens, quando aplicáveis, e que se obriga a cumpri-las de forma pontual.

#### 5. RESPONSABILIDADE

1. A Travel One é responsável pela correta execução de todos os serviços reservados, no caso de viagens organizadas, e, nos demais casos, 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 cliente.
2. No caso de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas.
3. No caso de serviços de viagem conexos ou avulsos, o Cliente não beneficia dos direitos legais que se aplicam exclusivamente a viagens organizadas, pelo que cada prestador de serviços será o único responsável pela correta execução contratual do seu serviço, beneficiando apenas da proteção em caso de insolvência.
4. Quando a Travel One atue como mera intermediária de vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos, é apenas responsável pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis
5. A Travel One 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.

6. A Travel One não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao Cliente ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.
7. A responsabilidade da Travel One encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na companhia de Seguros AGEAS apólice n.º 10390629001449 , no montante de € 75.000,00, nos termos da legislação em vigor.
8. A responsabilidade da Travel One 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.
9. A responsabilidade da Travel One por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.
10. Em caso de insolvência da Travel One, o Cliente 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)

## 6. RECLAMAÇÕES E MECANISMOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

1. Qualquer desconformidade na execução e prestação de um serviço reservado deverá ser comunicada à Travel One por escrito ou outra forma adequada logo que tal desconformidade ocorra, sem demora injustificada, inclusive durante a viagem, devendo o reclamante fornecer todas as informações e documentos necessários para apreciação do assunto, de forma clara e exata. O processo de reclamação não tem quaisquer custos.
2. A Travel One também disponibiliza no Portal Web livro de reclamações eletrónico.
3. Nos termos da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, na sua redação atual, informamos que o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, nos prazos legais aplicáveis:
  - a. Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com)
  - b. Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)
4. Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, de acordo com o Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013, disponível em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> o direito a apresentar reclamações para efeitos de redução de preço ou direito a indemnização por falta de conformidade dos serviços reservados prescreve no prazo de 2 anos.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS**

1. Salvo se de outro modo resultar expressamente previsto nos presentes Termos & Condições, o não exercício total ou parcial por parte da Travel One dos direitos e faculdades dele emergentes, em nenhum caso poderá significar renúncia aos mesmos ou acarretar a sua caducidade, pelo que se manterão válidos e eficazes não obstante o seu não exercício; qualquer tolerância da Travel One face ao não cumprimento de quaisquer obrigações decorrentes dos presentes Termos & Condições é considerada liberalidade, não constituindo perdão de dívida, novação ou qualquer outro procedimento invocável pela contraparte.
2. Caso alguma das cláusulas dos presentes Termos & Condições venha a ser julgada nula ou por qualquer forma inválida, por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade ou invalidade não afetará a validade das restantes cláusulas.

## **8. LEI E FORO**

1. A Travel One e o Cliente e/ou Utilizador do Portal Web, renunciaram expressamente a qualquer outro foro, submetendo-se ao Tribunal Judicial da Comarca da Madeira na cidade do Funchal, para resolução de qualquer eventual litígio decorrente do acesso e utilização do Portal Web e dos serviços contratados através do mesmo.
2. A Lei aplicável a todos e quaisquer litígios emergentes da interpretação ou execução dos presentes termos & Condições é a portuguesa.

## **9. ALTERAÇÕES AOS TERMOS & CONDIÇÕES**

1. Os presentes termos & Condições mantêm-se em vigor enquanto estiverem publicados no Portal Web.
2. A Travel One pode efetuar qualquer alteração aos presentes Termos & Condições a todo e qualquer momento, no seu todo ou parcialmente, publicando a alteração no Portal Web, com efeitos imediatos.
3. A Travel One pode terminar, suspender ou ainda interromper temporariamente, em qualquer altura, sem aviso prévio, o acesso aos conteúdos do Portal Web, sem que o Cliente e/ou o Utilizador possam exigir qualquer compensação ou indemnização.
4. O Cliente e/ou o Utilizador é responsável por rever o conteúdo dos Termos & Condições sempre que consultar ou reservar serviços através do Portal Web.