



## CONDIÇÕES GERAIS

As presentes Condições Gerais aplicam-se à prestação dos serviços de viagens organizadas pela TUI AMBASSADOR TOURS, UNIPessoal LDA., (a qual utiliza o nome comercial TUI PORTUGAL, uma marca do Grupo TUI) sociedade com sede na Avenida Conselheiro Fernando de Sousa, 25 – 1070-072 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com número único de matrícula e de pessoa coletiva 514076330, com RNAVT 6488, telefone +351 213 124 727 ((chamada para a rede fixa nacional) e e-mail info@tui.pt (doravante, a “TUI”) na qualidade de agência de viagens e turismo organizadora.

A informação incluída no programa/oferta é vinculativa para a TUI, salvo se cumulativamente:

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

O programa 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 (adiante referido como o “Contrato”).

As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexo constante do 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.

## REGULAMENTAÇÃO JURÍDICA APLICÁVEL AOS SERVIÇOS E ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS

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

As presentes Condições Gerais aplicam-se quer os serviços sejam vendidos através de uma plataforma online ou presencialmente num estabelecimento da agência de viagens.

Quando os serviços sejam contratados presencialmente, as presentes Condições Gerais e as Fichas de Informação Normalizada anexar-se-ão assinadas pelas partes contratantes, em sinal de conhecimento e aceitação por parte do Viajante e utilizador de todas e cada uma destas condições, a todos os contratos de viagens ou serviços vendidos pela agência de viagens e vinculam as partes, com as condições particulares que se acordem no Contrato ou que constem na documentação da viagem facultada em simultâneo com a celebração do Contrato.

A TUI reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais a qualquer momento e sempre que tal se mostre necessário dando desse facto conhecimento ao Viajante e previamente à efetivação da reserva.

O Viajante poderá solicitar à TUI o esclarecimento de quaisquer dúvidas relativas às presentes Condições Gerais através do endereço de correio eletrónico acima referido.

### **ORGANIZAÇÃO**

A organização das viagens abrangidas pelas presentes Condições Gerais é da responsabilidade da TUI AMBASSADOR TOURS, UNIPessoal LDA., (a qual utiliza o nome comercial TUI PORTUGAL, uma marca do Grupo TUI) sociedade com sede na Avenida Conselheiro Fernando de Sousa, 25 – 1070-072 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com número único de matrícula e de pessoa coletiva 514076330, com RNAVT 6488, telefone +351 213 124 727 (chamada para a rede fixa nacional) e e-mail [info@tui.pt](mailto:info@tui.pt).

### **OS PREÇOS**

O Viajante reconhece e acorda que o preço da Viagem Organizada é calculado com base nas taxas de câmbio, tarifas de transporte, custo do combustível e taxas e impostos aplicáveis na data de edição do programa ou daquelas condições posteriores que, dando-se o caso, se tenham tornado públicas e documentados por escrito. Qualquer variação do preço dos referidos elementos poderá dar lugar à revisão do preço final dos serviços de transporte ou da viagem, tanto em alta como em baixa, estritamente nos montantes das variações de preço aludidas. Estas modificações serão notificadas ao

Viajante por escrito ou por qualquer meio que permita guardar registo da comunicação efetuada. Em nenhum caso se fará uma revisão em alta nos vinte dias anteriores à data de saída da viagem, em relação às reservas já efetuadas.

### **O preço da Viagem Organizada inclui:**

1. O transporte de ida e volta, quando este serviço esteja incluído no programa/oferta contratado, conforme o tipo de transporte, características e categoria que conste no Contrato ou na documentação que se entrega ao Viajante no momento em que o subscreve.
2. O alojamento, quando este serviço esteja incluído no programa/oferta contratado, no estabelecimento e com o regime alimentar que figuram no Contrato ou na documentação que se entrega ao Viajante no momento em que o subscreve, ou noutros semelhantes, em caso de substituição.
3. Os impostos indiretos (IVA), quando estes sejam aplicáveis.
4. A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta contratado.
5. O Seguro de Viagem nos termos definidos nas presentes Condições Gerais.
6. Taxas de aeroporto em vigor à data de edição do catálogo (estando sujeitas a alteração até à data de emissão dos bilhetes).
7. Todos os restantes serviços e complementos que sejam especificados em concreto no programa/oferta

contratado e/ou que se façam constar expressamente no Contrato.

### **Ofertas especiais**

Quando a contratação da Viagem Organizada se realize a um preço diferente do indicado no programa em consequência de ofertas especiais, de última hora ou equivalentes, os serviços compreendidos no preço são unicamente os que se especificam em detalhe na oferta.

### **Exclusões**

1. O preço da Viagem Organizada não inclui: Vistos, taxas de entrada e saída, certificados de vacinação, "extras" como cafés, vinhos, bebidas espirituosas, águas minerais, regimes alimentares especiais - nem sequer nas hipóteses de pensão completa ou meia pensão, salvo se expressamente acordado noutro sentido no Contrato - lavagem de roupa e engomadoria, serviços hoteleiros opcionais e, em geral, qualquer outro serviço que não figure expressamente na cláusula "O preço da Viagem Organizada inclui" ou não conste especificamente detalhado no programa/oferta, no Contrato ou na documentação que se entrega ao Viajante no momento em que o subscreve. As taxas e encargos não incluídos no preço (por exemplo taxas de saída, vistos, taxas turísticas) serão devidamente informadas em cada

programa concreto e previamente à reserva. Nas viagens para a neve, salvo indicação em contrário no programa, não estão incluídas as subidas às pistas, aulas de esqui e aluguer de equipamento.

2. Excursões ou visitas facultativas: no caso de excursões ou visitas facultativas não contratadas no âmbito do Contrato regem-se pelos seus próprios termos e condições.
3. Gorjetas: no preço das Viagens Combinadas não estão incluídas as gorjetas. No caso dos cruzeiros, o preço da viagem não compreende uma contribuição complementar e obrigatória, habitualmente considerada uma gorjeta, cujo montante, fixado antes do início do cruzeiro, depende da duração da viagem e tem como único destinatário o pessoal de serviço. O Viajante assume o compromisso de a entregar no final da viagem.
4. Despesas de reservas e de alteração: 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 as despesas de acordo com informação a prestar pela agência de viagens no momento da reserva. A aceitação de tais alterações depende da aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

## **CONTRATAÇÃO DA VIAGEM ORGANIZADA**

### **Solicitação de reserva**

1. O Viajante que deseje contratar uma Viagem Organizada realiza uma "solicitação de reserva". Após essa solicitação, a agência retalhista ou, dando-se o caso, a TUI compromete-se a efetuar as gestões oportunas para obter a confirmação da reserva de acordo com o número de lugares disponíveis e o período desejado.
2. No momento da solicitação da reserva, a TUI poderá reclamar ao Viajante o depósito de uma soma equivalente, no máximo, a 35% do preço da viagem cuja reserva solicita. Confirmando-se a reserva, a soma adiantada será imputada ao preço da viagem.
3. Nas situações em que a reserva ainda não foi confirmada e o Contrato ainda não foi formalizado, se a TUI não puder oferecer a viagem solicitada e propõe ao Viajante a realização de uma viagem análoga ou outra diferente, salvo se expressamente indicado em contrário, entende-se que manterá essa oferta por 24 horas. Nestes casos, o Contrato será formalizado se o Viajante aceitar a oferta dentro desse prazo ou do que se tenha estabelecido expressamente.

### **Confirmação da reserva**

O Contrato considera-se celebrado com a entrega ao viajante do documento de reserva, programa, caso exista, e respectivas informações normalizadas, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem.

### **Pagamento do preço**

1. Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, será informado dos montantes a pagar e das formas de pagamento aceites para que a TUI possa proceder à cobrança da oferta aceite pelo Viajante, assim que este confirme os serviços solicitados. Se o Viajante não efetuar tal pagamento, a TUI solicitar-lhe-á que o realize no prazo razoável e breve que estipule.
2. O pagamento do preço restante terá lugar quando a TUI oferecer a entrega ao Viajante dos títulos de transporte, vales de viagem ou qualquer outro documento indispensável para a correta execução das prestações que constituem a Viagem Organizada. Se o Viajante não efetuar tal pagamento, a TUI solicitar-lhe-á que o realize no prazo que estipule. Se não se fixar um prazo, entende-se que o pagamento deverá efetuar-se, o mais tardar, 21 dias antes da saída. Se a inscrição para a viagem vier a ter lugar a 21 dias antes ou menos da data de partida, o preço total deverá ser pago no ato da

inscrição, ficando esta condicionada à obtenção por parte dos fornecedores da confirmação das reservas para a totalidade dos serviços.

3. A TUI poderá resolver o Contrato e aplicar as regras estabelecidas para a desistência antes da saída se o Viajante não efetuar qualquer um dos pagamentos previstos nas secções anteriores no prazo correspondente.

### **Alojamento**

Salvo se diversamente indicado no programa ou disposto nas condições particulares:

- a) Relativamente aos países nos quais existe uma classificação oficial de estabelecimentos hoteleiros ou de qualquer outro tipo de alojamento, o programa reúne a classificação turística outorgada no respetivo país. Naqueles onde não exista classificação oficial, a categoria indicada no programa é meramente indicativa e não vinculativa. Em todo o caso, a TUI tem que velar pela maior correspondência entre a qualificação utilizada e as expectativas que tal possa razoavelmente gerar num Viajante português;
- b) O horário de ocupação dos quartos depende das normas estabelecidas em cada país. Em geral, o quarto pode ser ocupado a partir das catorze horas no dia da chegada e deve deixar-se vago

antes das doze horas no dia da saída, independentemente da hora a que esteja prevista a chegada ao hotel ou da hora a que esteja prevista a continuação da viagem:

- c) Os quartos ou camarotes triplos ou quádruplos são, geralmente, quartos duplos nos quais se colocam uma ou duas camas adicionais, que costumam ser um sofá-cama ou um divã, exceto em certos estabelecimentos onde, em lugar de camas adicionais, se empregam duas camas de maiores dimensões.

### **Outros serviços**

Regra geral, o regime de pensão completa inclui pequeno-almoço continental, almoço, jantar e alojamento. O regime de meia pensão, salvo indicação em contrário, inclui pequeno-almoço continental, jantar e alojamento. Regra geral, tais refeições não incluem as bebidas. Nas Chegadas ao hotel após as 19h00, o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte, no último dia e salvo a possibilidade de late check-out, o último serviço do hotel será o pequeno-almoço.

### **Condições especiais para crianças**

Dada a diversidade de condições aplicadas às crianças (destino e fornecedor) recomenda-se questionar sempre as condições especiais que porventura sejam aplicadas à viagem em causa.

## **DIREITOS E DEVERES DAS PARTES**

### **Apresentação no Local Designado para a Saída**

1. O Viajante deve apresentar-se no local designado para a saída com a antecedência indicada pela TUI ou, na sua falta, pelo programa. Regra geral, no caso de transporte aéreo internacional, a antecedência mínima é de três horas relativamente ao horário de saída previsto.
2. Existirá uma falta de comparência à saída se o Viajante não comunicar a sua vontade de não realizar a Viagem Organizada e não se apresentar à hora e no local previstos para a saída. Neste caso, perde o direito à devolução das quantias entregues e continua obrigado ao pagamento daquelas cujo pagamento esteja pendente.

### **Bagagem**

1. A TUI é responsável pela bagagem nos termos legais.
2. O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.
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 causa o mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma.
4. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial

para o acionamento da responsabilidade sobre a entidade prestadora do serviço.

### **Modificação do contrato**

1. Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um Viajante, inscrito para uma determinada viagem, desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar a taxa indicada nas presentes Condições Gerais, como despesas de alteração. Contudo, 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”.
2. Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à TUI (ex. ampliação das noites de estadia, alteração de voo) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no programa que motivou a contratação.
3. Sempre que, antes do início da viagem organizada, (i) a TUI 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 sete dias a contar da notificação da TUI:

- a) Aceitar a alteração proposta;
  - b) Resolver o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas;
  - c) Aceitar uma viagem organizada de substituição proposta pela TUI, sendo reembolsado em caso de diferença de preço
4. Nos casos previstos no número anterior, a ausência de resposta por parte do Viajante no prazo fixado pela TUI implicará o cancelamento da viagem com a aplicação das respetivas taxas de rescisão.

### **Cessão da Posição Contratual**

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 TUI, por forma escrita, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida.
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 TUI.

### **Alteração do preço**

1. A TUI só poderá rever o preço da Viagem Organizada, em alta ou em baixa, desde que tal revisão ocorra até 20 dias de calendário que antecedem a saída. Essa revisão poderá concretizar-se apenas para ajustar o montante do preço da viagem às variações:

- a) Das taxas de câmbio aplicadas à viagem organizada;
- b) Do preço dos transportes compreendidos na viagem, incluindo o custo do combustível;
- c) Das taxas e impostos relativos a determinados serviços, como taxas de aeroporto, embarque, desembarque e semelhantes incluídos no preço.

2. O preço revisto será determinado tomando como referência o contravalor da moeda do país de destino e os preços, taxas e impostos aplicáveis à data de edição do programa. No caso de circuitos que incluam dois ou mais países, a taxa de câmbio tomada como referência será a do dólar americano na mesma data.

3. Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na cláusula “Modificações do contrato”.

4. Em caso de redução de preço, a TUI reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao viajante as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do viajante serão justificadas.

### **Rescisão do Contrato pelo Viajante**

1. O Viajante poderá rescindir o Contrato de Viagem Organizada a qualquer momento antes do início da viagem.

a) 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.

b) Adicionalmente será cobrado valor de 50,00 EUR (cinquenta euros) relativo a despesas administrativas.

c) Os nossos programas de viagem são cotados com tarifas de voos de linhas regulares sujeitas a condições económicas de contratação especiais e, portanto, a condições de cancelamento restritivas, pelo que qualquer alteração ou cancelamento implicará uma penalização, variável conforme a companhia aérea. Além disso, determinados circuitos e serviços de terra também podem ter estas condições particulares. É favor consultar estas condições particulares.

2. A desistência produz efeito a partir do momento em que a vontade de desistir do Viajante é por este comunicada à agência retalhista.

3. Conhecida a desistência, a TUI devolverá ao Viajante as quantias que este tenha pago no prazo máximo de 14 dias, deduzindo-se as despesas de anulação justificadas.

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.

### **Cancelamento da Viagem Organizada por parte da TUI**

1. Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes a TUI 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.

2. Antes do início da viagem organizada, a TUI poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

3. A rescisão do contrato de viagem pela TUI 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.

## **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 efetivamente prestados.

## **RESPONSABILIDADE**

### **Regime**

1. A TUI é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.
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.
3. As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas
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.

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.

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 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.

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.

### **Limites**

1. A responsabilidade da TUI 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.

2. No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade da TUI 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, 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.

3. Quando exista, a responsabilidade da TUI 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.

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

#### **Causas de isenção de responsabilidade**

A responsabilidade da TUI cessará se provar que a falta de conformidade na execução do Contrato é:

- a) Imputável ao viajante;

- b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou
- c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

#### **Dever de assistência da TUI**

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.

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. 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. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do

direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

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.

### **Informação sobre Documentação**

1. O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, nomeadamente bilhete de identidade, cartão do cidadão, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos. A TUI 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.

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

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.

4. Se a TUI aceitar o encargo do Viajante de tratar dos vistos necessários para algum dos destinos previstos no itinerário, poderá exigir o pagamento do custo do visto, assim como das despesas de gestão pelos trâmites que deva realizar na representação diplomática ou consular correspondente. A TUI não será responsável, em caso nenhum, pela rejeição ou negação por alguma Autoridade da concessão de vistos ou da autorização de entrada no país para o utilizador, correndo também qualquer despesa a este respeito por conta deste último.

### **RECLAMAÇÕES E AÇÕES DERIVADAS DO CONTRATO**

#### **Reclamações**

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

### **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)

## **SEGUROS**

### **Seguros de viagem**

Todas as Viagens Organizadas pela TUI, exceto as que só preveem o alojamento, incluem um seguro de viagem da Victoria - Seguros SA ou da Liberty Seguros, Compañia de Seguros y Reaseguros, S.A, para viagens adquiridas a partir de 1 de novembro de 2022. Para uma informação

mais detalhada sobre as condições deste seguro, por favor consulte o catálogo de viagens distribuído pela TUI ou consulte as informações no site <http://pt.tui.com>.

### **Seguro de responsabilidade civil**

A responsabilidade da TUI emergentes das obrigações assumidas perante os Viajantes nos termos das presentes Condições Gerais encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros XL Insurance Company SE, com a apólice n.º PT00000676LI21A

A responsabilidade da TUI 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, nos termos do Regime de Acesso e de Exercício da Atividade das Agências de Viagens e Turismo.

## **PROTEÇÃO DE DADOS**

### **Tratamento de dados pessoais**

O presente contrato de prestação de serviços de viagens organizadas, implica o tratamento de dados do VIAJANTE, alguns dos quais constituem dados pessoais. O presente contrato tem uma duração necessária para a execução e prestação dos serviços contratados, bem como pelos prazos legalmente exigidos e está de acordo com as normas legais aplicáveis (em particular com a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, bem como

qualquer legislação posterior que a altere, revogue e/ou complemente, incluindo o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados). A TUI, na medida em que determina as finalidades e os meios de tratamento, é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais do VIAJANTE.

1. A TUI obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de confidencialidade e proteção de dados pessoais durante a execução do presente contrato de prestação de serviços, inclusivamente no período imediatamente posterior à sua execução, bem como para o cumprimento de prazos legais exigidos.

2. O tratamento dos dados pessoais sob a responsabilidade da TUI tem como finalidades:

- Prestação de serviços de viagens organizadas e turismo;
- Cumprimento de obrigações legais;
- Fornecimento aos intervenientes nos serviços solicitados pelo titular para concretização da reserva/serviço;
- Verificação de cartões de crédito e outros tipos de cartões utilizados no pagamento e indicados pelo próprio titular.

3. Os dados pessoais do VIAJANTE poderão ser cedidos a qualquer entidade jurídica, contratada pela TUI e que tenha

legitimidade para tratar os dados pessoais do VIAJANTE, bem como a autoridades competentes ou a empresas prestadoras de serviço contratadas pelo VIAJANTE (hotéis, empresas de transporte, seguradoras e companhias aéreas).

4. Neste contexto poderá haver comunicação dos seus dados a entidades localizadas fora do Espaço Economico Europeu, cumprindo com os requisitos em matéria de Proteção de Dados, nomeadamente com as regras relativas as transferências internacionais e sob ordens expressas do VIAJANTE.

5. Os dados pessoais poderão ser cedidos a autoridades nacionais e internacionais competentes em matéria de turismo, terrorismo ou delitos que atentem contra os direitos humanos, cumprindo com as obrigações legais internacionais atualmente vigentes.

6. De acordo com a legislação sobre Proteção de Dados Pessoais, o VIAJANTE pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação e portabilidade, solicitando-o, por escrito, por email para [info@tui.pt](mailto:info@tui.pt) ou por correio para Avenida Conselheiro Fernando de Sousa, 25 – 1070-072 Lisboa, devendo, em qualquer caso, comprovar a sua identidade e especificar o direito ou os direitos que pretende exercer.

7. No que concerne à proteção dos seus dados pessoais, informamos ainda que tem o direito de apresentar uma queixa à autoridade de controlo competente (em

Portugal, a Comissão Nacional de Proteção de Dados).

8. A TUI assegura que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade, inclusivamente após cessação do contrato.

A TUI obriga-se a eliminar todos os dados pessoais finda a prestação de serviços relacionados com o tratamento, salvo se decorrer de previsão legal um prazo superior de conservação ou em caso de litígio entre as Partes, eliminando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros.

Para mais informações, o VIAJANTE poderá consultar a política de privacidade (consultar o [\[Link\]](#) ), ou remeter email para [info@tui.pt](mailto:info@tui.pt) .

## **VIGÊNCIA DOS PROGRAMAS DE VIAGEM**

### **Validade**

A vigência dos programas oferecidos encontra-se detalhada em cada um dos catálogos que publicamos.

## **RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

### **Fundo de Garantia de Viagens e Turismo**

Os Viajantes interessados em obter a satisfação de créditos resultantes do

incumprimento de Contratos celebrados com a TUI têm direito a acionar o Fundo Geral de Viagens e Turismo nos termos do Regime de Acesso e de Exercício da Atividade das Agências de Viagens e Turismo. Para mais informações consulte o seguinte link: [www.turismodeportugal.pt/](http://www.turismodeportugal.pt/).

### **Informação ao abrigo da Lei n.º 144/2015 de 08 de Setembro**

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informamos que o Viajante poderá igualmente recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

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

(ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt).

Não dispense a consulta das nossas condições gerais na íntegra em <http://pt.tui.com>