



V.A. TOUR OPERADOR

Para onde quer que vá

Nós também vamos...

Condições Gerais 2022

ÍNDICE:

1. OBJETO
2. INSCRIÇÃO
- 2.1.- PAGAMENTOS
- 2.2.- ANULAÇÃO DA INSCRIÇÃO
3. CONTRATAÇÃO DA VIAGEM COMBINADA
- 3.1.- SOLICITAÇÃO DE RESERVA
- 3.2.- CONFIRMAÇÃO DE RESERVA
4. - REGRAS APLICÁVEIS À PRESTAÇÃO DAS VIAGENS COMBINADAS "PACKAGE" C/ AUTOCARRO
- 4.1.- OFERTA DE PEQUENO ALMOÇO V.A. TOUR OPERADOR
- 4.2.- DISTRIBUIÇÃO DE LUGARES
- 4.3.- ALOJAMENTO
 - a. HOTEL:
 - b. APARTAMENTOS:
- 4.4. ROLETAS DE HOTEIS
- 4.5. - SAÚDE E DOENÇA
- 4.6.- DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM
5. - REFEIÇÕES/REGIMES ALIMENTARES
- 5.1. REGIMES ALIMENTARES
 - a. SÓ ALOJAMENTO:
 - b. ALOJAMENTO E PEQUENO ALMOÇO:
 - c. MEIA PENSÃO;;
 - d. PENSÃO COMPLETA
 - e. PENSÃO COMPLETA COM BEBIDAS
 - f. PENSÃO COMPLETA COM ÁGUA / VINHO:
 - g. TUDO INCLUÍDO:
6. REFEIÇÕES PROGRAMAÇÃO V.A. TOUR OPERADOR
7. QUARTOS TRIPLOS/QUADRUPLOS
8. HORAS DE CHEGADA E PARTIDA
9. ALTERAÇÕES DE VIAGEM E DADOS PESSOAIS
10. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELO VIAJANTE
11. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELA AGÊNCIA
12. "CADEIAS" HOTELEIRAS MULTITARIFA
 - 12.1. "Cadeia" Magic:
 - 12.2. "Cadeia" Servigroup:
 - 12.3. Outras "Cadeias" Multitarifa ou tarifa dinâmica:



V.A. TOUR OPERADOR

Para onde quer que vá

Nós também vamos...

Condições Gerais 2022

13. TARIFAS NÃO REEMBOLSÁVEIS
14. VENDAS ANTECIPADAS
15. PREÇOS
 - a) A apresentação de preço:
 - b) Apresentação de preços online:
 - c) Preço das Reservas Online:
 - d) O cliente reconhece, aceita e acorda:
16. PREÇOS DA VIAGEM COMBINADA
17. OFERTAS ESPECIAIS/CAMPANHAS PERSONALIZADAS/"AD HOC"
18. EXCLUSÕES
19. BAGAGEM
 - A. Linha Regulara V.A. Tour Costas Espanholas:
 - B. Linha Regular V.A Tour Inverno:
 - C. "Package" V.A Tour Avião:
20. DESPESAS DE RESERVA E ALTERAÇÃO
21. DOCUMENTAÇÃO PESSOAL
22. RECLAMAÇÕES
23. ALTERAÇÕES DE "OPERAÇÃO" V.A. TOUR
24. ALTERAÇÃO AO PREÇO
25. REEMBOLSOS
26. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL
27. PROVEDOR DO CLIENTE
28. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO
29. ANULAÇÃO DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA ORGANIZADORA
30. INSOLVÊNCIA
31. SEGUROS DE VIAGEM
32. SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL
33. ASSISTÊNCIA AOS VIAJANTES
34. IVA
35. RESPONSABILIDADES
36. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO
37. REEMBOLSOS
38. INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI Nº 144/2018 DE 8 DE SETEMBRO
39. ERRATA
40. CONSTRANGIMENTOS COVID19
41. TAXAS COMBUTIVEIS (2022)
42. NOTAS FINAIS
43. - VALIDADE



1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais contratuais destinam-se a estabelecer os termos e condições porque se rege a prestação dos serviços de viagens organizadas pela **V.A. TOUR OPERADOR, UNIP., LDA**, Marca Registada, com sede no Largo Senhora-a-Branca, número cinquenta e quatro (54) loja quinze (15), 4710-443 Braga. Centro operacional, Rua de S. Vitor 12-18 - 4710-439 Braga - Portugal.

Pessoa coletiva com o número único de matrícula e Número de Identificação de Pessoa Coletiva (NIPC) 513207317, com o capital social de 100.000.00 (cem mil euros).

Registo Nacional das Agências de Viagens – RNAVT 5187.

Transporte Rodoviário Internacional Passageiros em Autocarro – Licença / LTRIPA 201097.

1.2. - Contactos Oficiais **V.A. Tour Operador**:

Telefone: +351 253 206 660

e-mail: apoiocliente@vatouroperador.com.

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

1.4. - As presentes condições gerais cumprem e obedecem ao disposto no Decreto – Lei nº 17/2018 de 8 de março.

1.5. - As condições gerais cujo objeto, seja uma viagem organizada ou serviço de viagem conexos e constante do presente programa, as correspondentes fichas de informação normalizada e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao Viajante no momento da reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

1.6. - Ao contratar com a **V.A. Tour operador**, o cliente reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos declarando ainda ter tomado expresso conhecimento de todos os documentos referidos na alínea 1.5.

2. INSCRIÇÃO

No ato da inscrição, o cliente efetuará o pagamento/sinalização solicitado.

No ato de inscrição/reserva o cliente/agencia deve facultar ao Dep. Reservas, **V.A. Tour** conforme abaixo se discrimina:

- a. Contato de telemóvel do Viajante, funcional;
- b. Cópia do documento de Identificação, C.C./Bilhete de Identidade (ou equivalente);
- c. Cópia do Cartão Europeu de Saúde,

Cópias dos documentos devidamente traçado e discriminando “*apenas para efeito de reserva*”, de Salientar que estes documentos são necessário para podermos fazer check in online, identificar os passageiros/viajantes para efeitos de seguro básico de viagem no Destino (procedimentos covid19).

Pretende assim a **V.A. Tour**, evitar constrangimentos e aglomeração de pessoas desnecessário.

Caso não seja possível facultar estes documentos à **V.A. Tour**, não nos responsabilizamos pela não obtenção da confirmação e/ou de Constrangimentos que daí advenham.

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



2.1. - PAGAMENTOS

No ato da inscrição o cliente deverá pagar 25% do preço da viagem, liquidando os restantes 75% até 21 dias antes da partida. Caso a inscrição ocorra a menos de 21 dias da data da partida, o cliente, no momento da inscrição deverá efetuar o pagamento, quitando a totalidade do valor da viagem, ficando a mesma condicionada à obtenção da confirmação por parte dos fornecedores.

- a. Na eventualidade de a unidade hoteleira ou programa especial ou oferta assim o exigir, poderá ser cobrado ao cliente um valor superior aos estipulado e obrigatórios de sinalização (25%), podendo chegar a totalidade da reserva (100%), estando as reservas condicionadas à disponibilidade dos fornecedores no momento da reserva.
- b. Caso o cliente efetue o pagamento em excesso e/ou por engano, a quantia paga será creditada na conta corrente do mesmo, podendo/devendo tal crédito ser utilizado em viagens futuras produtos disponibilizados pela **V.A. Tour Operador**, as quais deverão ser efetuadas no prazo de 6 (seis) meses a contar do referido crédito.

O valor pago pelo cliente no ato de inscrição correspondente a 25% do preço da viagem não será reembolsado em caso de desistência ou anulação por parte do mesmo.

2.2. - ANULAÇÃO DA INSCRIÇÃO

A **V.A. Tour Operador**, reserva-se o direito de anular com gastos de cancelamento qualquer inscrição cujo pagamento/sinalização parcial ou total, consoante os casos, não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

3. CONTRATAÇÃO DA VIAGEM COMBINADA

3.1. - SOLICITAÇÃO DE RESERVA

O cliente que deseje contratar uma Viagem Combinada, realiza uma "solicitação de reserva", junto de um parceiro acreditado. Após essa solicitação, a agência retalhista, "B2B", dando-se o caso, a **V.A. Tour Operador** compromete-se a efetuar a gestão oportuna para obter a confirmação da reserva solicitada de acordo com o número de lugares disponíveis e o período desejado.

No momento da solicitação da reserva, a **V.A. Tour Operador**, poderá solicitar ao cliente/Viajante o depósito conforme estipulado nos pagamentos das presentes Condições Gerais, ou em programas especiais com condições próprias.

Se o cliente solicitar a elaboração de uma viagem combinada - à medida, a **V.A. Tour Operador**, reserva-se no direito de poder exigir o pagamento de uma quantia superior para a realização do projeto. Se o Cliente/Viajante aceitar a "oferta" de viagem combinada elaborada segundo as suas diretrizes à **V.A. Tour Operador** e esta puder confirmar-lhe os serviços que compreende, a soma adiantada será imputada ao preço da viagem, em caso de cancelamento ou alteração, que deverá ser efetuado por escrito, poderá também servir para pagamento de despesas de alteração que advenham dessa alteração/cancelamento, sendo que no caso de cancelamento total, servirá também, para pagar a taxa de serviço.

Em todas as hipóteses anteriores, se a **V.A. Tour Operador**, não puder oferecer a viagem solicitada e propuser ao cliente a realização de uma viagem análoga/similar ou outra diferente/distinta, 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.



3.2. - **CONFIRMAÇÃO DE RESERVA**

O Contrato considera-se celebrado com a entrega ao cliente do documento de reserva/programa, caso exista, e respetivas informações normalizadas, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem, e sejam cumpridos e acautelados os requisitos/formalidades obrigatórios. Sendo da responsabilidade da agência vendedora - B2B e requisito obrigatório a informação/entrega ao cliente final/viajante. Ficando assim, formalmente aceite pelo cliente. as presentes condições gerais.

4. - **REGRAS APLICÁVEIS À PRESTAÇÃO DAS VIAGENS COMBINADAS “PACKAGE” C/ AUTOCARRO**

4.1. - **OFERTA DE PEQUENO ALMOÇO V.A. TOUR OPERADOR**

A oferta de pequeno almoço (Pic Nick em viagem), uma garrafa de água, café e biscoitos a bordo. Disponibilizado exclusivamente nos trajetos de IDA nas linhas regulares em Autopullman **V.A. Tour Operador**.

4.2. - **DISTRIBUIÇÃO DE LUGARES**

A distribuição dos lugares no respetivo autocarro será efetuada mediante o número de inscrições confirmadas e do melhor funcionamento da empresa. Sendo o cliente informado do lugar que lhe foi atribuído aquando do levantamento de toda a documentação, relativamente aos lugares no regresso estes são informados até 24h00 antes via SMS.

§ **Obs.:** Os primeiros vinte (20) lugares, sujeitos a reserva e disponibilidade, estão sujeitos ao pagamento de uma quantia suplementar no montante de (sob consulta). Não serão aceites na mesma reserva, locais de embarque e unidades de alojamento diferentes. Todas as alterações solicitadas à reserva inicial obrigam a uma nova reserva (este novo número é o que será levado em consideração na distribuição de lugares).

4.3. - **ALOJAMENTO**

c. **HOTEL:** Os preços publicados na programação (a qual poderá ter lugar online, no nosso sistema, redes sociais, em suporte papel, ou outros) estão calculados em regime de alojamento para quarto standard, regime de Pensão Completa, com ou sem bebidas, tudo incluído, exceto quando mencionado expressamente o contrário.

O preço e idade aplicado à(s) criança(s), apenas é valido se a(s) mesma(s) partilharem o quarto com dois adultos, sendo que prevalece as normas e disposições da unidade hoteleira escolhida.

Consideramos criança dos zero aos onze anos inclusive no produto só Bus. Na unidade Hoteleira de acordo com o programa e informação oficial das unidades de alojamento.

A maioria das unidades hoteleiras estabelece a ocupação dos quartos e respetivas formalidade de alojamento no dia de chegada entre as 13h00 e as 15h00, considerado check in. Devendo a saída, Check Out, ocorrer no último dia, entre as 11h00 e as 12h00.

d. **APARTAMENTOS:** Ao efetuar a reserva, o cliente é responsável por declarar corretamente o número de pessoas que vão ocupar o mesmo, sem omitir as crianças, bebés e animais de estimação (quando possível e aceite pelos apartamentos), ficando com o ónus que possam advir das informações erradas.



Condições Gerais 2022

As tipificações serão aquelas descritas e escolhidas no ato da reserva, sendo que a informação que vincular, é a oficial de cada unidade, sendo qualquer desfasamento de informação será fruto de erro tipográfico.

No aluguer de apartamento, pode ser necessário no local, subscrever o correspondente contrato de arrendamento, segundo modelo oficial autorizado, assim como pagar a correspondente fiança, caução, seguro de responsabilidade civil ou outra nomenclatura utilizada para responder aos eventuais estragos. Caução que será devolvida depois de aferir o estado do alojamento e não se apurem estragos imputados aos clientes, no final da estadia.

O cliente ao reservar, aceitar as condições, fica desde logo avisado que, a Administração/Receção dos apartamentos pode legalmente negar-se a admitir a entrada das pessoas não declaradas, não havendo neste caso lugar a alguma reclamação a **V.A Tour Operador**.

Salvo informação explícita contrária para o efeito, a entrada nos apartamentos verifica-se às 17 horas do dia de chegada, sendo obrigatório deixados livres até às 10 horas do dia de saída.

No caso dos apartamentos com regime alimentar, o descrito na oferta/campanha e reiterado na confirmação que será aplicado em conformidade.

NOTA IMPORTANTE: Refeições Extra nos pacotes/apartamentos só será aplicado sendo expressamente descrita como incluído, nas campanhas/ofertas e na documentação de reservas e exclusivamente nas unidades de alojamento que o disponibilizem e esteja incluído.

4.4. ROLETAS DE HOTEIS

Hotéis com sistema Roleta ou equivalentes, estão ao abrigo das condições das próprias unidades hoteiras que as compõe, sendo por isso utilizados os critérios das próprias unidades, sendo da sua inteira responsabilidade a sua atribuição e disponibilidade.

Ao aceder a este tipo de produto, o cliente, aceita as condições, assim como a unidade que lhe seja atribuída pela "Roleta",

Genericamente o nome correspondente a cada hotel, será informado/atribuído aquando da entrega da documentação da Viagem, que pode ocorrer até 48 horas.

4.5. - SAÚDE E DOENÇA

A Agência organizadora, **V.A. Tour Operador**, declina toda a responsabilidade pela recusa da concessão de vistos, ou a não admissão de qualquer cliente/passageiro em país estrangeiro (casos em que se aplicarão as condições estabelecidas para anulação da viagem), sendo o cliente/passageiro responsável por todo e qualquer custo ou ónus, ocasionado por tal situação.

4.6. - DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM

- a. - A emissão dos Documentos de Viagem pela **V.A. Tour Operador** está sujeita a condições contratuais de viagem em grupo, pelo que não poderão ser emitidos com uma grande antecedência da data de partida. Assim as documentações para as Costas Espanholas terão lugar até à quarta feira anterior à partida. Só em condições excecionais, impostas pelos fornecedores ou programa especial, as emissões poderão ser antecipadas.



Condições Gerais 2022

- b. - Devem ser entregues todos os documentos necessários para o cliente aceder ao serviço vendido, sendo da responsabilidade da agência retalhista, solicitar junto dos seus clientes esses documentos e a sua entrega. Para efeitos de reserva em tempos de COVID19, a **V.A. Tour Operador**, reserva-se no direito de, no ato de reserva exigir copia (devidamente
- c. traçada e com autorização para efeitos, apenas de reserva e check in) do cartão de cidadão e cartão Europeu de Seguro de Saúde (solicitar protocolo da **V.A. Tour Operador** – COVID 19 em www.vatouropedor.com.
- d. - Deve ser entregue toda a documentação que mencione o objeto e características do serviço, data da prestação, preços e pagamentos efetuados.

5. - REFEIÇÕES/REGIMES ALIMENTARES

5.1. REGIMES ALIMENTARES

- h. **SÓ ALOJAMENTO:** Não inclui qualquer tipo de refeição na unidade de alojamento;
- i. **ALOJAMENTO E PEQUENO ALMOÇO:** Somente inclui o pequeno-almoço;
- j. **MEIA PENSÃO:** Incluiu, pequeno-almoço e jantar. Somente quando expressamente discriminado, com informação contrária em programa especial ou campanha ou por simpatia da unidade de alojamento ou restauração exista alguma alteração;
- k. **PENSÃO COMPLETA:** Inclui pequeno-almoço; almoço e jantar, sempre sem bebidas incluídas;
- l. **PENSÃO COMPLETA COM BEBIDAS:** Inclui pequeno-almoço; almoço e jantar, com bebidas disponíveis, as refeições principais.
- m. **PENSÃO COMPLETA COM ÁGUA / VINHO:** Inclui pequeno-almoço; almoço e jantar, sempre e só, água/vinho às refeições principais.
- n. **TUDO INCLUÍDO:** Tudo incluído, inclui pequeno-almoço, almoço, jantar, bebidas nos locais de restauração ou outros, referenciado para esse efeito, fora das refeições “normais”. É sempre obrigatório, no ato de check-in, aferir dos serviços incluídos e das respetivas exclusões, variando de unidades de alojamento, sendo cada uma específica. O mesmo se aplica aos minibuses disponibilizados. Em nenhum caso se aplica esta alínea aos restaurantes “à la carte” excepto se informado expressamente no serviço da unidade de alojamento ou restauração.

NOTA: Todas as alterações e modificações a estas alíneas **e)** e **f)**, tem que estar expressamente descritas no programa/oferta ou na confirmação de reservas, para informação em contrário, **Alínea 4.7.2. – e)**.

Não serão aceites na mesma reserva, quartos com regime de alimentação diferentes ou locais de embarque distintos

6. REFEIÇÕES PROGRAMAÇÃO V.A. TOUR OPERADOR

- a. As refeições, quando incluídas, quer sejam em restaurantes quer sejam em hotéis, serão servidas em horários fixos e com igual menu para todos os participantes, não podendo haver alterações, sendo que o que prevalece será sempre a informação das respetivas unidades hoteleiras ou restaurante e existindo desfasamentos dessa informação, é por erro ou gralha gráfica;



Condições Gerais 2022

- b. Toda a programação **V.A. Tour Operador**, para as Costas Espanholas em **“Package Hotel”** com Autocarro, inclui **REFEIÇÕES EXTRA**, Almoço de chegada, Jantar de partida (saída – último dia) no regime escolhido, salvo informação contrária. Exceto em hotel da nossa programação devidamente indicados;
 - 1. Vendas só lugar de autocarro, não inclui refeições extra;
 - 2. Vendas só alojamento (autoférias) não inclui refeições extra;
 - 3. Vendas Programa Benidorm c/ Avião não inclui refeições extras;
- c. Na programação **V.A. Tour Operador**, para as Costas Espanholas em **“Package Apartamento”**, com regime alimentar incluído, as refeições extras só estarão incluídas, quando expressamente descritas como incluídas e exclusivamente nas unidades de alojamento que as disponibilizem;
- d. Nas tarifas PC c/ água/vinho, incluiu somente Água/Vinho, caso contrário, estão descritos expressamente como incluídos, prevalecendo e vinculando sempre, a informação oficial da unidade de alojamento
- e. Nas Tarifas PC c/ bebidas, inclui bebidas as refeições disponíveis na unidade hoteleira e mediante informação da mesma
- f. **A V.A. Tour Operador**, declinara qualquer responsabilidade, por outro tipo de bebidas (Água Gasificada, Cervejas, Refrigerantes, Tinto de Verano ou outras), mesmo quando fornecidas ou disponibilizadas, por cortesia, da unidade de alojamento ou restauração e posteriormente as mesmas esgotarem ou sejam retiradas;
- g. Os room service são sempre taxados como extras;
- h. As refeições que coincidem com horas de voo ou entradas tardias, geridas caso a caso.

7. - **QUARTOS TRIPLOS/QUADRUPLoS**

A maioria dos hotéis da nossa programação não dispõe de quartos triplos ou quádruplos. Quando aceites pelos hotéis, a reserva do alojamento de 3 (três) ou 4 (quatro) pessoas no mesmo quarto, será realizado num quarto duplo com cama(s) extra(s), podendo esta(s) não ser idêntica em qualidade, dimensões e conforto. Ficando à responsabilidade do cliente a aceitação das condições supra escritas.

8. - **HORAS DE CHEGADA E PARTIDA**

Os horários de partida são orientativos e os locais de embarque são os indicados no programa, sendo que os mesmos, poderão ser alterados antes da realização da viagem, por questões operacionais, sendo que o cliente será devidamente informado.

É requerida a comparência obrigatória dos participantes no máximo à hora indicada.

Em todo o caso, ressalvam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionados com o meio de transportes afetos ao serviço, outros fatores externos a organização, nomeadamente obras na via, acidentes, congestionamento de trânsito, ou outros constrangimentos não imputáveis à **V.A. Tour Operador**, etc. a **V.A. Tour Operador**, não se responsabiliza caso o cliente não se encontre no local de embarque à hora indicada, dando continuidade à viagem em benefício dos restantes passageiros e do serviço em si.

9. - **ALTERAÇÕES DE VIAGEM E DADOS PESSOAIS**

Não será possível ou aceite, qualquer alteração à inscrição inicial.

A alteração de dados exequíveis, (nome, tipo de quarto, local de partida, etc.) é analisada caso a caso e mediante confirmação e autorização das entidades intervenientes, sendo sempre aplicada despesa de alteração no valor



Condições Gerais 2022

indicado no momento, sendo que, no mínimo vigora uma taxa no valor de 55,00€ (cinquenta e cinco euros, não reembolsável), por cada alteração, acrescida de demais encargos inerentes e que a alteração origine. Caso não seja possível efetuar a alteração suprarreferida, o cliente reserva-se no direito de não utilizara reserva inicial, no entanto esta originara 100% de gastos. Encargos previstos na rubrica “desistências”.

10. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELO VIAJANTE

- 10.1. O Viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada a todo o tempo, antes do início da viagem.
- 10.2. No caso de rescisão do contrato de viagem nos termos do número anterior, o viajante terá de efetuar o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável ou, se aplicável ao caso concreto, efetuar o pagamento das taxas de rescisão normalizadas exigidas pela agência de viagens e turismo, as quais não podem ser superiores ao preço da viagem, deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafecção dos serviços de viagem.
- 10.3. A Agência de viagens, caso a viajante peça, terá de justificar o montante da taxa de rescisão.
- 10.4. O viajante tem 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.
- 10.5. A rescisão do contrato de viagem nos termos do número anterior confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, sem direito a indemnização adicional, sendo a agência de viagens e turismo organizadora responsável por esse reembolso.
- 10.6. A rescisão do contrato de viagem nos termos do número anterior confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, sem direito a indemnização adicional, sendo a agência de viagens e turismo organizadora responsável por esse reembolso.
- 10.7. A agência de viagens e turismo deve reembolsar, nos casos referidos nos n.os 4.11.1 a 4.11.3, todos os pagamentos efetuados, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

Taxa de Serviço: Será cobrado uma taxa de 25% sobre o valor originado pela desistência. Nos cancelamentos com um período inferior a 20 dias do início da viagem, será cobrado o valor total da reserva. Não obstante nas situações em que os gastos ascendem a totalidade (100%) de gastos independentemente.

11. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELA AGÊNCIA

- 11.1. A agência de viagens e turismo pode rescindir o contrato nos casos seguintes:
- a) O número de pessoas inscritas na viagem for inferior ao número mínimo indicado no contrato; ou
 - b) A agência de viagens e turismo for impedida de executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

No caso previsto na alínea a) do número anterior, a agência de viagens e turismo deve notificar o viajante da rescisão do contrato dentro do prazo fixado no mesmo e o mais tardar:

- 1) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;
- 2) 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;
- 3) 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.



Condições Gerais 2022

No caso previsto da alínea **b)** do n.º **4.12.1**, a agência de viagens e turismo deve notificar o viajante da rescisão do contrato, sem demora injustificada, antes do início da viagem organizada.

A rescisão do contrato de viagem nos termos do n.º 1, e cumpridas as obrigações previstas nos n.os 2 e 3, confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, mas não o direito a uma indemnização adicional.

A agência de viagens e turismo deve efetuar os reembolsos exigidos nos termos do número anterior no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

A agência de viagens e turismo organizadora é responsável pelo reembolso previsto no número anterior na situação prevista na alínea b) do n.º 1.

A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação estabelecida no número anterior, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

12. - **“CADEIAS” HOTELEIRAS MULTITARIFA**

Em caso de cancelamento da viagem, cujos hotéis sejam cotados através de tarifas dinâmicas (exemplo: Cadeia Servigroup, Cadeia Magic ou outros), após confirmação de reserva a estes hotéis, geram gastos de cancelamento de 50%, sendo que podem ascender os 100%. Após reserva, qualquer alteração subscreve gastos de cancelamento imediatos:

12.1. **“Cadeia” Magic:**

- a) É obrigatório a apresentação de um nome e apelido por quarto;
- b) As reclamações terão de obrigatoriamente serem feitas na unidade hoteleira própria.
- c) Não será reembolsado qualquer valor, pela saída antecipada do(s) cliente(s);
- d) Havendo informação divergente, a informação vinculativa é sempre a “oficial” do hotel ou cadeia, sendo que, será essa que prevalece em detrimentos das outras informações avulsas.

12.2. **“Cadeia” Servigroup:**

- a) É obrigatório a apresentação de um nome e apelido por quarto;
- b) Não possibilita ou autoriza, qualquer alteração a reserva inicial, mudança ou cedência de titularidade de reserva;
- c) Qualquer modificação implica cancelamento da reserva original;
- d) Não será reembolsado qualquer valor, pela saída antecipada do(s) cliente(s);
- e) As reclamações terão obrigatoriamente de serem feita na unidade hoteleira em causa, durante a estadia, caso tal não aconteça não serão atendidas;
- f) Não será aceite na mesma reserva, quartos com regimes alimentares diferentes;
- g) Havendo informação divergente, a informação vinculativa é sempre a “oficial” do hotel ou cadeia, sendo que, será essa que prevalece em detrimentos das outras informações avulsas.

12.3. **Outras “Cadeias” Multitarifa ou tarifa dinâmica:**

- a) É obrigatório um nome e apelido por quarto;
- b) Não é permitido na mesma reserva, quartos com regime alimentar diferente;



Condições Gerais 2022

- c) Havendo informação divergente, a informação vinculativa é sempre a “oficial” do hotel ou cadeia, sendo que, será essa que prevalece em detrimentos das outras informações avulsas

13. - **TARIFAS NÃO REEMBOLSÁVEIS**

Em caso de reserva de tarifas não reembolsáveis, caso o cliente queira desistir/cancelar a viagem, será cobrado o valor total da reserva, não sendo possível a sua alteração, sob qualquer forma, sendo obrigatório o seu pagamento total no ato de reserva para a sua confirmação.

14. - **VENDAS ANTECIPADAS**

- a) -Todas as reservas realizadas até 30/04, são consideradas vendas antecipadas, para efeitos de reserva são necessários 25% de sinalização do valor total da reserva. Valor não reembolsável. Em caso de cancelamento total pode originar 100% de gastos.

15. - **PREÇOS**

e) **A apresentação de preço:**

Nos programas físicos, virtuais, campanhas, ofertas e redes sociais, por norma, essa apresentação é sempre feita por pessoa e cumprindo os pressupostos apresentados e devidamente discriminados. Salvo informação expressa em contrário;

f) **Apresentação de preços online:**

Nas simulações efetuadas, será sempre apresentado preço por quarto ou quartos e mediante os pressupostos e parâmetros escolhidos e simulados. Sendo que o valor total da reserva, será o somatório desses pressupostos parâmetros e simulações escolhidos

g) **Preço das Reservas Online:**

Tal como nas simulações. O preço apresentado é por quarto ou quartos, mediante pressupostos e parâmetros escolhidos, sendo que a reserva efetiva só será possível, quando devidamente autorizado e credenciado para o efeito.

h) **O cliente reconhece, aceita e acorda:**

Que o preço da Viagem Combinada é calculado com base nas taxas de câmbio, tarifas de transporte, custo de combustível, taxas e impostos aplicáveis, à data de edição ou publicação do programa ou daquelas condições posteriores, que se dando o caso, se tenham tornadas públicas e documentadas por escrito. Qualquer variação do preço dos referidos elementos poderá dar azo à revisão do preço final dos serviços de transporte ou da viagem, estritamente nos moldes e montantes das variações de preços aludidas. Estas modificações serão notificadas ao cliente por escrito ou por qualquer meio num suporte duradouro que permita guardar registo da comunicação efetuada, de forma clara e compreensível, devidamente justificado e com os cálculos que originaram a variação e o novo preço.



16. - **PREÇOS DA VIAGEM COMBINADA**

O preço da viagem combinada inclui:

O transporte de ida e de 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 cliente no momento que subscreve.

O alojamento, quando este serviço esteja incluído no programa/oferta contratado, no estabelecimento ou unidade hoteleira e com o regime alimentar que figuram no Contrato ou na documentação que se disponibiliza ao cliente no momento em que subscreve, ou noutros semelhantes e similares, em caso de substituição.

Os impostos indiretos (IVA), quando estes sejam aplicáveis à taxa legal vigente.

A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta contratado.

O Seguro de Viagem Base nos termos definidos nas presentes Condições Gerais e respetivo certificado e condições de seguro.

Não estão incluídas taxas turísticas ou similares.

Todos os restantes serviços e complementos que sejam especificados em concreto no programa /oferta contratado/ou que se façam constar expressamente no Contrato

17. - **OFERTAS ESPECIAIS/CAMPANHAS PERSONALIZADAS/"AD HOC"**

Quando a contratação da Viagem Combinada se realize a um preço diferente do indicado no programa/folheto 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 e mediante a disponibilidade do momento. Sendo somente valido para novas reservas.

18. - **EXCLUSÕES**

O preço da Viagem Combinada não inclui: Vistos, taxas de aeroporto e/ou taxas de entrada, saída ou turísticas, certificados de vacinação, exames ou testes obrigatórios, "extras" como vinhos, bebidas espirituosas, águas minerais, regimes especiais alimentares, salvo se expressamente acordado noutro sentido no Contrato – lavagem de roupa e engomadoria, serviços hoteleiros opcionais em geral, qualquer outro serviço que não figure expressamente na secção "O preço da viagem inclui" ou não conste especificamente detalhado no programa/oferta, no contrato ou na documentação que se entrega ao cliente no momento que subscreve.

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.

Despesas de caráter pessoal, e tudo que não conste expressamente como incluído.

Gorjetas: No preço das viagens combinadas não estão incluídas as gorjetas.

Taxas turísticas, informadas e pagas localmente, variando entre os 0,5€ e 3,00€, mediante a tipologia e classificação da unidade hoteleira e da legislação local para o efeito. **Só é possível a sua quitação localmente.**



19. – **BAGAGEM**

D. **Linha Regulara V.A. Tour Costas Espanholas:**

- 1) A bagagem e demais pertences do passageiro, seu manuseamento e guarda, é da exclusiva competências e responsabilidade dos seus titulares, não sendo abrangido pelo contrato de viagem e caso o seguro contratado não assuma a responsabilidade do seu tratamento, a **V.A. Tour operador**, declinada toda e qualquer responsabilidade ou o ónus da subtração sob todas as formas ou situações da bagagem e pertences dos passageiros, deterioração ou destruição total/ parcial.
- 2) O passageiro poderá levar consigo na bagageira do autocarro uma mala até 35kg e no seu interior uma mochila.
- 3) O Esquecimento de pertences dos passageiros e cumprindo as normas de segurança serão destruídos.

E. **Linha Regular V.A Tour Inverno:**

- 1) Nos packages a bagagem e demais pertences do passageiro, seu manuseamento e guarda, é da exclusiva competências e responsabilidade dos seus titulares, não sendo abrangido pelo contrato de viagem e caso o seguro contratado não assuma a responsabilidade do seu tratamento, a V.A. Tour operador, declinada toda e qualquer responsabilidade ou o ónus da subtração sob todas as formas ou situações da bagagem e pertences
- 2) dos passageiros, deterioração ou destruição total/ parcial.
- 3) O passageiro poderá levar consigo na bagageira do autocarro uma mala até 35kg e no seu interior uma mochila.
- 4) O Esquecimento de pertences dos passageiros e cumprindo as normas de segurança serão destruídos.
- 5) No transporte de “Só equipamento”, é obrigatório e da exclusiva responsabilidade do titular dos equipamentos:
 - 5.1. o seu acondicionamento, mediante as características e fragilidades dos equipamentos;
 - 5.2. Identificação inequívoca e impossibilidades de adulteração.
 - 5.3. Garantir a inviolabilidade por meio de apensação de película aderente ou material similar;

A não observâncias destas premissas, são da inteira responsabilidade do titular dos equipamentos.

- 6) No transporte de “Só Bagagem”, é obrigatório e da exclusiva responsabilidade do titular da bagagem:
 - 6.1. O seu acondicionamento, mediante as características e fragilidades da bagagem;
 - 6.2. Identificação inequívoca e impossibilidades de adulteração.
 - 6.3. Garantir a inviolabilidade por meio de apensação de película aderente ou material similar;

A não observâncias destas premissas, são da inteira responsabilidade do titular da bagagem.

7. Ao reservar o cliente automaticamente autoriza a **V.A. TOUR**, a facultar e disponibilizar os pertences as forças policiais e fiscalizadoras autorizadas para o efeito.
8. Todo o material transportado nas bagens é da inteira e exclusiva responsabilidade dos passageiros;
9. É expressamente proibido pela **V.A. Tour Operador/Vale do Ave Transportes**, o “tráfico” ou transporte de matérias proibidas e ilegais, sendo da inteira responsabilidade civil e criminal e eventuais ónus que daí advenham do titular da bagem, a não observância desta proibição.



F. **“Package” V.A Tour Avião :**

A bagagem no “Package” Avião, A agência é responsável pela bagagem nos termos legais; o viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem. 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 feito dentro de 21 dias a contar da data da entrega da mesma. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da VA TOUR OPERADOR sobre a entidade prestadora do serviço.

20. - **DESPESAS DE RESERVA E ALTERAÇÃO**

Por cada reserva serão cobradas despesas de acordo com a informação abaixo:

- a. - Despesas de Reserva: sob consulta,
- b. - Despesas de Alteração: por alteração (nomes, datas, apartamento/quarto, outras etc.), valor que não é reembolsáveis, sob consulta.

21. - **DOCUMENTAÇÃO PESSOAL**

O cliente deverá manter atualizada toda a documentação pessoal, nomeadamente, (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão, autorização e documentação de menores, Certificados e Vacinas e outros que sejam exigidos).

Aconselhamos que os viajantes sejam portadores do CESD – Cartão Europeu de Seguro de Saúde.

Os viajantes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia, deverão ser possuidores dos documentos acima descritos. Caso viagem para fora da União Europeia, deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (passaporte), bem como do visto se necessário (informação essa que ficará da responsabilidade do cliente).

§ - Se a **V.A. Tour Operador** aceitar o encargo do visto a pedido do cliente, para algum destino previsto, 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 **V.A. Tour Operador** 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.

22. - **RECLAMAÇÕES**

- a. Qualquer desconformidade na execução de um serviço de viagem incluído no Contrato de Viagem Combinada, tem de ser comunicada à **V.A. Tour Operador**, por escrito ou outra forma adequada, na data da ocorrência de tal desconformidade, ou não sendo possível na referida data da ocorrência, no mais curto espaço de tempo, o qual não deverá exceder 10 (dez) dias da data da ocorrência.
- b. O direito para apresentar reclamações para efeitos de redução de preço, ou direito a indemnização por falta de conformidade de serviços de viagem incluídos na viagem organizada prescreve no prazo de dois anos.



23. - **ALTERAÇÕES DE “OPERAÇÃO” V.A. TOUR**

Sempre que existam razões justificadas, a **V.A. Tour Operador** reserva-se o direito de alterar a ordem do percurso ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de igual categoria, fato que dará conhecimento ao viajante, através da Agência de Viagens Vendedora, ou não sendo possível cumprir-se as normas vigentes.

24. - **ALTERAÇÃO AO PREÇO**

Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de impressão do mesmo ou lançamento das ofertas, pelo que estão sujeitos a uma variação do custo dos transportes, do combustível, de impostos e de taxas. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem, o cliente será imediatamente informado e convidado a, dentro do prazo que for fixado, aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica “Impossibilidade de cumprimentos”.

25. - **REEMBOLSOS**

No caso de não comparecimento do viajante, quer à chegada, quer à partida, bem como nas paragens técnicas efetuadas ao longo do percurso. V.A. Tour Operador dará seguimento ao serviço e respetiva viagem. Não será por isso, devido por parte da **V.A. Tour Operador**, o pagamento de qualquer reembolso ou indemnização ao passageiro.

A não prestação de serviços previstos no programa de viagens por causas não imputáveis à Agência Organizadora, caso não haja lugar à sua substituição por outras equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e dos efetivamente prestados e respetivas taxas administrativas.

26. **CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL**

26.1. 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.

26.2. 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.

26.3. A agência de viagens e turismo deve informar o cedente dos custos reais associados à cedência em causa, os quais não podem ser superiores aos custos por aquele suportados como resultado da cessão e devem ser devidamente comprovados.

26.4. A agência de viagens e turismo deve fornecer ao cedente um comprovativo da existência das taxas, dos encargos ou custos adicionais ocasionados pela cessão do contrato de viagem organizada.

26.5. A agência de viagens e turismo deve comunicar a cessão da posição contratual aos prestadores de serviços com vista ao cumprimento do contrato.



27. - PROVEDOR DO CLIENTE

A **V.A. Tour Operador** é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo.

Para usufruir deste serviço deverá no prazo de vinte dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito para a morada: Rua Duque de Palmela nº 2 – 1º Dtº . 1250 – 098 Lisboa ou pelo email: provedor@provedorapvt.com.

As Agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.

28. - IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

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

Se os referidos factos não imputáveis à agência organizadora, vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente ainda optar por participar numa outra viagem organizada, de preço equivalente, ou sendo superior e tenha o cliente anuído expressamente e quitado a diferença.

29. - ANULAÇÃO DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA ORGANIZADORA

A agência Organizadora, reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada, caso a viagem a realizar esteja dependente de um número mínimo de participantes e este número mínimo não seja atingido, não havendo por isso, responsabilidade civil da Agência pelo cancelamento.

Nestes casos a Agência Organizadora deve informar o cliente/viajante, por escrito, do referido cancelamento, nos seguintes prazos:

- a. - Viagens c/ duração superior a 6 (seis) dias, a agência deve avisar 20 (vinte) dias antes da data do início da viagem;
- b. - Viagens c/ duração de 2 (dois) a 6 (seis) dias, a agência organizadora deve avisar 7 (sete) dias antes do início da viagem;
- c. - Viagens c/ duração até 2 (dois) dias, a agência organizadora deve avisar 48 (quarenta e oito) horas antes do início da viagem;

O cancelamento da viagem, nos termos suprarreferidos, apenas confere ao cliente/viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos pelo mesmo efetuados, reembolso esse a ter lugar no prazo máximo de 14 (catorze) dias após o cancelamento.

30. - INSOLVÊNCIA

Em caso de insolvência da **V.A. Tour Operador**, o cliente poderá 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. 211140200 | Fax. 211140830 | e-mail. info@turismodeportugal.pt



31. - **SEGUROS DE VIAGEM**

Todas as viagens organizadas pela **V.A. Tour Operador**, "Package" exceto as que só preveem o alojamento ou viagem, incluem o seguro de viagem obrigatório simples. Para uma informação mais detalhada sobre as condições e certificados dos diversos seguros, disponibilizados em www.vatouroperador.com, na rubrica seguros, ou nos contactos de telefone e/ou e-mail já indicados.

32. - **SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL**

A responsabilidade da **V.A. Tour Operador** emergente das obrigações assumidas perante os viajantes nos termos das presentes Condições Gerais, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil cumprindo os requisitos e preceitos legais.

- 32.1** A responsabilidade da **V.A. Tour Operador** 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 o Transporte Aéreo Internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.
- 32.2** 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, 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.
- 32.3** 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.
- 32.4** A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.

33. **ASSISTÊNCIA AOS VIAJANTES**

- 40.1.** 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 é obrigada a dar-lhe Assistência, nomeadamente:
- a. Disponibilizando informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e
 - b. Auxiliando o viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem,
- 40.2.** A agência de viagens e turismo pode cobrar uma taxa razoável por essa assistência se a dificuldade tiver sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência deste último, que não pode, em caso algum, exceder os custos efetivamente incorridos pela agência.



Condições Gerais 2022

- 40.3. 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.
- 40.4. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação estabelecida no número anterior, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.
- 40.5. Se, nos termos da legislação da União Europeia em matéria de direitos dos passageiros, forem previstos períodos de alojamento mais longos para os meios de transporte relevantes para o regresso do viajante, o período previsto no n.º 3 deve ser aumentado em consonância com tal legislação.
- 40.6. A limitação dos custos prevista no n.º 3, 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.
- 40.7. A agência de viagens e turismo não pode invocar circunstâncias inevitáveis e excepcionais para limitar a responsabilidade nos termos do n.º 3 se o prestador de serviços de transporte em causa não puder invocar tais circunstâncias nos termos da legislação aplicável da União.

34. - **IVA**

Os preços mencionados neste programa já refletem o imposto de valor acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor, previsto no DL 221/85 de 3 de julho, I.V.A. da Margem.

35. - **RESPONSABILIDADES**

A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros AGEAS no montante de € 75.000 e por um seguro de caução nos termos da legislação em vigor. A agência organizadora atua apenas como intermediária entre os clientes e as empresas ou pessoas chamadas a prestar os serviços. Declina, portanto, toda a responsabilidade por danos, ferimentos, acidentes, atrasos ou irregularidades que possam ocorrer ou atingir, durante a viagem, os clientes, a sua bagagem ou quaisquer objetos da sua propriedade, como claramente descrito nas alíneas anteriores.

Quando os transportes se efetuarem em veículos alugados pela organização, em caso de acidente, os clientes ficam sujeitos, expressamente, à legislação em matéria de acidentes do país onde o veículo se encontrar matriculado, com eventuais indemnizações na moeda local desse mesmo país, renunciando expressamente a qualquer outro direito.

36. - **LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO**

A todos os litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes Condições gerais aplicar-se-á a legislação portuguesa, e convénio internacionais obrigatórios.

Ao contratar com a **V.A. Tour Operador**, o cliente dá expresso consentimento à mesma para requerere utilizar os seus dados pessoais para efeitos da preparação e reservas da viagem, ao abrigo do Regulamento Geral da Proteção de Dados. A utilização do contacto movel, facultado no ato da reserva, para efeitos de comunicação e informações que a V. A Tour Operador ache pertinente. Bem assim o cliente dá expresso consentimento para



Condições Gerais 2022

que toda a informação fornecida em relação à sua viagem (incluindo dados pessoais) possa ser transmitida a autoridades governamentais para efeitos de controlo de fronteiras e de segurança nas viagens aéreas transatlânticas

37. **REEMBOLSOS**

- 40.1. 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 respetivos fornecedores.
- 40.2. 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 e o dos efetivamente prestados.

38. - **INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI Nº 144/2018 DE 8 DE SETEMBRO**

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:

- Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com;
- Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt.
- Contudo, a V.A Tour Operador deveser informada, para sua legítima defesa e direito de resposta.

39. - **ERRATA**

Os programas estão sujeitos a possíveis erratas, após a sua impressão ou publicação, sendo corrigidas, informadas e afixadas posteriormente no nosso site oficial www.vatouoperador.com

40. - **CONSTRANGIMENTOS COVID19**

- 40.1. Devido aos constrangimentos e incertezas atuais, a V.A. Tour não se responsabiliza, nem lhes poderá ser imputado qualquer ónus ou gasto produzido, pela decisão unilateral de não abertura ou encerramento de Grupos ou unidades hoteleiras ou outros.
- 40.2. A V.A. Tour Operador não se responsabiliza por constrangimentos que advenham da atual conjuntura pandémica COVID 19 e daí possam resultar constrangimento que impossibilitem a realização ao normal funcionamento da operação/programação V.A. Tour Operador
- 40.3. A V.A. Tour disponibilizar-se-á, para acautelar os superiores interesses do cliente e auxiliar na mediação de alternativas ao dispor no mercado.
- 40.4. De salientar que, serão da responsabilidade do cliente a decisão de alterar as condições/alterações propostas e que daí resultem e daí advenham eventuais gastos de alteração ou sendo superior e tenha o cliente anuído expressamente e quitado a diferença.

41. **TAXAS COMBUTIVEIS (2022)**

Devido a atual conjuntura e escalada dos preços dos derivados petrolíferos nos mercados, a V.A Tour Operador, reserva-se no direito de poder aplicar **TAXAS SUPLEMENTARES DE COMBUSTÍVEL**, em todos os produtos/serviços que incluam transportes.



V.A. TOUR OPERADOR

Para onde quer que vá

Nós também vamos...

Condições Gerais 2022

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 8 (oito) 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. 11.2. A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta.

42. **NOTAS FINAIS**

As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes e/ou o programa/package que pelas suas especificidades assim o obrigue tendo para isso condições particulares.

43. - **VALIDADE:**

Este documento é válido de 01 de janeiro de a 31 de dezembro de 2022.

Para onde quer que vá

Nós também vamos ...