

## ÍNDICE:

1. OBJETO
2. INSCRIÇÃO
3. PAGAMENTOS
4. ANULAÇÃO DA INSCRIÇÃO
5. CONTRATAÇÃO DE VIAGEM COMBINADA
6. REGRAS APLICÁVEIS À PRESTAÇÃO DAS VIAGENS COMBINADAS “PACKAGE”
7. ALOJAMENTO
8. SAÚDE E DOENÇA
9. DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM
10. REFEIÇÕES/REGIMES ALIMENTARES
11. REFEIÇÕES PROGRAMAÇÃO VALE DO AVE TOUR OPERADOR
12. QUARTOS TRIPLOS/QUADRUPLOS
13. HORA DE CHEGADA E PARTIDA
14. ALTERAÇÕES DE VIAGEM E DADOS PESSOAIS
15. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA, PELO VIAJANTE
16. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA, PELA AGÊNCIA
17. “CADEIAS” HOTELEIRAS MULTITARIFA
18. PREÇOS
19. PREÇO DA VIAGEM COMBINADA
20. OFERTAS ESPECIAIS/CAMPANHAS PERSONALIZADAS “AD HOC”
21. EXCLUSÕES:
22. BAGAGEM
23. DESPESAS DE RESERVA E ALTERAÇÃO
24. DOCUMENTAÇÃO PESSOAL
25. RECLAMAÇÕES
26. ALTERAÇÕES DE “OPERAÇÃO” VALE DO AVE TOUR OPERADOR
27. REEMBOLSOS
28. CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL
29. PROVEDOR DO CLIENTES
30. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO
31. ANULAÇÃO DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA ORGANIZADORA
32. INSOLVÊNCIA
33. SEGURO DE VIAGEM
34. SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL
35. ASSISTÊNCIA AOS VIAJANTES
36. IVA
37. RESPONSABILIDADE
38. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO
39. CANCELAMENTOS DE VIAGEM E GASTOS
40. INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI Nº 144/2018 DE 8 DE SETEMBRO
41. ERRATA
42. VALIDADE



## 1. OBJETO

- 1.1.** As presentes Condições Gerais contratuais destinam-se a estabelecer os termos e condições porque se regerá a prestação dos serviços de viagens organizadas pela V.A. TOUR OPERADOR, UNIPessoal, LDA, designada pela Marca Registrada, **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, com sede e Centro operacional, Rua de S. Vítor 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.

**1.1.1.** Contactos Oficiais **VALE DO AVE TOUR OPERADOR:**

**1.1.2.** Telefones: +351 253 206 660 (chamada para rede fixa nacional)

**1.1.3.** Email: [apoiocliente@valedoavetourooperador.pt](mailto:apoiocliente@valedoavetourooperador.pt)

- 1.2.** Os serviços e produtos são oferecidos ao cliente nos termos e condições aqui expressos.
- 1.3.** As presentes condições gerais cumprem e obedecem ao disposto no Decreto – Lei nº 17/2018 de 8 de março.
- 1.4.** 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.
- 1.5.** Ao contratar com a **VALE DO AVE 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

- 2.1.** No ato da inscrição, o cliente efetuará o pagamento solicitado.
- 2.2.** No ato de inscrição/reserva o cliente/agência de verificar a validade dos documentos, assim como fornecer:
- 2.2.1.** Contacto de telemóvel do Viajante, funcional;



[www.valedoavetourooperador.pt](http://www.valedoavetourooperador.pt)



[geral@valedoavetourooperador.pt](mailto:geral@valedoavetourooperador.pt)



+351 253 206 660/9



Rua de São Vítor nº 12-18  
4710-439 Braga



Capital Social: EUR 100 000.00  
Contribuinte: 513207317  
Registo 6828P/1064  
Licença/Alvará 201097  
RNAVT 5187

**§ - CARTÃO EUROPEU DE SEGURO DE DOENÇA: A VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, não se responsabiliza pela inexistência do **CARTÃO EUROPEU DE SEGURO DE DOENÇA**, mais sendo que é um cartão gratuito, declinando qualquer responsabilidade dos factos que daí advenham, nomeadamente da não ativação obrigatória do seguro, ou da não cobertura do(s) mesmo(s) nomeadamente em situações graves que obriguem a utilização de hospitais centrais, nos casos de doenças pré-existentes e/ou similares. Situações essas cobertas pelo **CARTÃO EUROPEU DE SEGURO DE DOENÇA**.

### 3. PAGAMENTOS

- 3.1.** 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.
- 3.2.** Na eventualidade de a unidade hoteleira ou programa especial ou oferta assim o exigir, poderá ser cobrado ao cliente um valor superior ao estipulado e obrigatório de sinalização (25%), podendo chegar a totalidade da reserva (100%), estando as reservas condicionadas à disponibilidade dos fornecedores no momento da reserva.
- 3.3.** 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 pelo operador, no caso a **VALE DO AVE 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.

### 4. ANULAÇÃO DA INSCRIÇÃO

- 4.1.** **VALE DO AVE 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 das alíneas anteriores.
- 4.2.** Gastos inscritos na rubrica de cancelamentos.



## 5. CONTRATAÇÃO DE VIAGEM COMBINADA

### 5.1. 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 **VALE DO AVE 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.

### 5.2. SINALIZAÇÃO DE RESERVAS

No momento da solicitação da reserva, a **VALE DO AVE TOUR OPERADOR** poderá solicitar ao cliente/Viajante o depósito conforme estipulado nos pagamentos das presentes Condições Gerais, ou em programas especiais com condições próprias.

### 5.3. VIAGENS À MEDIDA

Se o cliente solicitar a elaboração de uma viagem combinada - à medida, a **VALE DO AVE 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 **VALE DO AVE 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 **VALE DO AVE 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.



## 5.4. 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.

## 6. REGRAS APLICÁVEIS À PRESTAÇÃO DAS VIAGENS COMBINADAS “PACKAGE”

### 6.1. OFERTA DE PEQUENO ALMOÇO VALE DO AVE TOUR OPERADOR

A oferta de pequeno-almoço (Picnics em viagem), uma garrafa de água, café e biscoitos/bolachas abordo. Disponibilizado exclusivamente nos trajetos de IDA e por algum motivo não seja possível essa disponibilização, tal ocorrência não será motivo de reclamação, pois trata-se de uma “simpatia” **VALE DO AVE TOUR OPERADOR** linhas e serviços regulares em Autopullman e com a chancela **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**.

### 6.2. DISTRIBUIÇÃO DE LUGARES

**6.2.1.** A atribuição dos lugares no autocarro **será efetuada pela ordem de reserva**, sendo a compra de suplemento de lugares à frente a única forma de garantir onde os passageiros vão sentados, que será um dos lugares das 5 primeiras filas do autocarro (do nº1 ao nº 20). Em caso de utilização de um autocarro de dois pisos, serão considerados lugares da frente, os lugares do piso inferior, sendo que a sua numeração poderá ser distinta, consoante a tipologia e modelo de autocarro utilizado, não sendo possível a sua escolha específica.

**6.2.2.** O cliente é informado do lugar que lhe foi atribuído aquando do levantamento, junto da agência retalhista, assim como de toda a documentação.

**6.2.3.** Sempre que existir necessidade, por constrangimentos ou alterações operacionais de última hora, essa alteração do nº do autocarro ou do nº de lugares, é informada e enviada para o número de telemóvel previamente facultado, sendo essa a informação vinculativa, não sendo da responsabilidade da agência (exceto facultar um número funcional) ou da **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**.



**6.2.4.** Lugares, número de autocarro e respetivo horário no regresso são informados até 24h00 antes, via SMS, sendo que é da inteira responsabilidade dos passageiros, estarem atentos e terem em sua posse um número funcional.

**6.2.5.** Após a emissão da documentação, não será possível a sua alteração.

### **6.3. “PACKAGE” COM AVIÃO**

**6.3.1.** Lugares atribuído no “check in” da companhia utilizada, sendo por isso as regras que prevalecem e devem ser cumpridas.

**6.3.2.** Por ser de logística impossível, neste package não está incluído o nosso serviço a bordo

**6.3.3.** Nas restantes condições, no que concerne ao alojamento será igual aos restantes produtos.

## **7. ALOJAMENTO**

### **7.1. HOTEL:**

**7.1.1.** 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.

**7.1.2.** *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 prevalecem as normas e disposições da unidade hoteleira escolhida.*

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

**7.1.4.** *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, o check in. O Check Out, ocorrerá no último dia, entre as 11h00 e as 12h00.*

### **7.2. APARTAMENTOS:**

**7.2.1.** 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 do que possa advir das informações erradas.

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



[www.valedoavetouroperador.pt](http://www.valedoavetouroperador.pt)



[geral@valadoavetouroperador.pt](mailto:geral@valadoavetouroperador.pt)



+351 253 206 660/9



Rua de São Vitor nº 12-18  
4710-439 Braga



Capital Social: EUR 100 000.00  
Contribuinte: 513207317  
Registo 6828P/1064  
Licença/Alvará 201097  
RNAVT 5187



- 7.2.3.** 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. A referida caução que será devolvida depois de se aferir o estado do alojamento sem estragos imputados aos clientes, no final da estadia.
- 7.2.4.** 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 **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**.
- 7.2.5.** Salvo informação explícita contrária para o efeito, a entrada nos apartamentos verifica-se às 17 horas do dia de chegada, sendo obrigatório libertá-los até às 10 horas do dia de saída.
- 7.2.6.** 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, **NÃO ESTÁ INCLUÍDA**, sendo que, 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.

### 7.3. ROLETAS DE HOTEIS

Hotéis com sistema Roleta ou equivalentes, estão ao abrigo das condições das próprias unidades hoteleiras 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 dos check-ins

### 7.4. CONDIÇÕES PARTICULARES HOTELEIRAS

As unidades hoteleiras, poderão obrigar a uma caução ou apresentação de cartão de crédito, sendo que será da inteira responsabilidade do passageiro essa observância.



[www.valedoavetouroperador.pt](http://www.valedoavetouroperador.pt)



[geral@valadoavetouroperador.pt](mailto:geral@valadoavetouroperador.pt)



+351 253 206 660/9



Rua de São Vitor nº 12-18  
4710-439 Braga



Capital Social: EUR 100 000.00

Contribuinte: 513207317

Registo 6828P/1064

Licença/Alvará 201097

RNAVT 5187

## 8. **SAÚDE E DOENÇA**

A Agência organizadora, **VALE DO AVE 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.

## 9. **DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM**

- 9.1.** A emissão dos Documentos de Viagem pela **VALE DO AVE 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.
- 9.2.** Deve ser facultada toda a informação documental à agência retalhista, necessária para o cliente aceder ao serviço vendido, sendo da responsabilidade da agência retalhista, e do cliente passageiro, a sua validade e a apresentação se necessário, quer às autoridades competentes e as unidades hoteleiras.
- 9.3.** Deve ser entregue toda a documentação que mencione o objeto e características do serviço, data da prestação, preços e pagamentos efetuados

## 10. **REFEIÇÕES/REGIMES ALIMENTARES**

- 10.1. SÓ ALOJAMENTO:** Não inclui qualquer tipo de refeição na unidade de alojamento;
- 10.2. ALOJAMENTO E PEQUENO ALMOÇO:** Somente inclui o pequeno-almoço;
- 10.3. 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;
- 10.4. PENSÃO COMPLETA:** Inclui pequeno-almoço; almoço e jantar, sempre sem bebidas incluídas;
- 10.5. PENSÃO COMPLETA COM BEBIDAS:** Inclui pequeno-almoço; almoço e jantar, com bebidas disponíveis às refeições principais.
- 10.6. PENSÃO COMPLETA COM ÁGUA / VINHO:** Inclui pequeno-almoço; almoço e jantar, sempre e só, água/vinho às refeições principais.





**10.7. 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 minibares disponibilizados. Em nenhum caso se aplica esta alínea aos restaurantes “à la carte” exceto se informado expressamente ao serviço da unidade de alojamento ou restauração.

**NOTA:** Todas as alterações e modificações a estas alíneas **10.5) e 10.6)**, têm de estar expressamente descritas no programa/oferta ou na Confirmação de reservas, para informação em contrário, **Alínea 11).**

**Não serão aceites na mesma reserva, quartos com regimes de alimentação diferentes, locais de embarque distintos ou outras disparidades de reserva.**

## **11. REFEIÇÕES PROGRAMAÇÃO VALE DO AVE TOUR OPERADOR**

**11.1.** 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;

**11.2.** Toda a programação **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, para as “Costas Espanholas” inclui:

**REFEIÇÕES EXTRA, nos “Package Hotel” em regime de pensão completa e em Tudo Incluído,** Almoço de chegada, Jantar de partida (saída – último dia) no regime escolhido, salvo informação contrária. Exceto em hotel da nossa programação e devidamente indicado;

**11.2.1.** Em todos os outros “Package Hotel”, (em Só Alojamento, Alojamento e Pequeno Almoço e Meia Pensão) este serviço **NÃO ESTÁ INCLUÍDO**, assim como:

**11.2.1.1.** Vendas só lugar de autocarro não inclui refeições extra;

**11.2.1.2.** Vendas só alojamento (autoférias) não inclui refeições extra;

**11.2.1.3.** Pacotes c/ Avião, não inclui refeições extras

**11.3.** Na programação **VALE DO AVE 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;



- 11.4.** 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
- 11.5.** Nas Tarifas PC c/ bebidas, inclui bebidas as refeições disponíveis na unidade hoteleira e mediante informação da mesma
- 11.6.** **A VALE DO AVE TOUR OPERADOR** declinará 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;
- 11.7.** Os room service são sempre taxados como extras;
- 11.8.** As refeições que coincidem com horário de voo ou entradas tardias, deverão ser geridas caso acaso, mediante instruções da unidade de alojamento.

## **12. QUARTOS TRIPLOS/QUADRUPLS**

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(s) em qualidade, dimensões e conforto. Ficando à responsabilidade do cliente a aceitação das condições supra escritas.

## **13. HORA 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 à organização, nomeadamente obras na via, acidentes, congestionamento diversos de trânsito, ou outros constrangimentos vários, não imputáveis à **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, etc.

### **13.1. OPERAÇÃO AUTOCARRO**

A **VALE DO AVE 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.



[www.valedoavetouroperador.pt](http://www.valedoavetouroperador.pt)



[geral@valadoavetouroperador.pt](mailto:geral@valadoavetouroperador.pt)



+351 253 206 660/9



Rua de São Vitor nº 12-18  
4710-439 Braga



Capital Social: EUR 100 000.00  
Contribuinte: 513207317  
Registo 6828P/1064  
Licença/Alvará 201097  
RNAVT 5187

### **13.2. OPERAÇÃO AVIÃO**

A **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, neste caso por maioria de razão, não se responsabiliza, caso o cliente não esteja no aeroporto no horário estipulado.

### **14. ALTERAÇÕES DE VIAGEM E DADOS PESSOAIS**

Não será possível ou aceite qualquer alteração à inscrição inicial.

**14.1.** 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. São sempre aplicadas despesas de alteração no valor 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 utilizar a reserva inicial, no entanto esta originará 100% de gastos. Encargos previstos na rubrica “desistências”.

**14.2.** Nos casos em que o transporte se faz com avião, as alterações podem gerar a totalidade de gastos, acrescido da nova reserva ou alteração efetuada.

### **15. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA, PELO VIAJANTE**

**15.1.** O Viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada a todo o tempo, antes do início da viagem.

**15.2.** 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. Contudo, não tendo seguro extra de cancelamento ou interrupção de viagem, todos os encargos, mesmo a sua totalidade, serão imputados aos passageiros.

**15.3.** A agência de viagens, caso a viajante peça, terá de justificar o montante da taxa de rescisão.



- 15.4.** 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 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.
- 15.5.** 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.
- 15.6.** A agência de viagens e turismo deve reembolsar, nos casos referidos nos n.ºs **15.1** a **15.3**, 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 cobrada uma taxa de 25% sobre o valor originado pela desistência. Nos cancelamentos com um período inferior a 21 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.

#### **16. RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA, PELA AGÊNCIA**

- 16.1.** A agência de viagens e turismo pode rescindir o contrato nos casos seguintes:
- 16.1.1.** O número de pessoas inscritas na viagem for inferior ao número mínimo indicado no contrato; ou
  - 16.1.2.** A agência de viagens e turismo for impedida de executar o contrato devido a contingências e circunstâncias inevitáveis e excecionais.
- 16.2.** No caso previsto na alínea **16.1.1)** 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:
- 16.2.1.** A 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;
  - 16.2.2.** A 7 dias do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;
  - 16.2.3.** 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.
- 16.3.** No caso previsto na alínea **16.1.1)** 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:
- 16.3.1.** A 20 dias do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;



- 16.3.2.** A 7 dias do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;
- 16.3.3.** 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.
- 16.3.4.** No caso previsto da alínea **16.2)** do n.º **16.2.1**, a agência de viagens e turismo deve notificar o viajante da rescisão do contrato, sem demora injustificada, antes do início da viagem organizada.
- 16.3.5.** A agência de viagens e turismo organizadora é responsável pelo reembolso previsto no número anterior na situação prevista nas alíneas anteriores;
- 16.3.6.** 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.

## **17. “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:

### **17.1. “CADEIA” MAGIC**

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

### **17.2. “CADEIA” SERVIGROUP**

- 17.2.1.** É obrigatório a apresentação de um nome e apelido por quarto;
- 17.2.2.** Não possibilita ou autoriza, qualquer alteração a reserva inicial, mudança ou cedência de titularidade de reserva;
- 17.2.3.** Qualquer modificação implica cancelamento da reserva original;
- 17.2.4.** Não será reembolsado qualquer valor, pela saída antecipada do(s) cliente(s);
- 17.2.5.** As reclamações terão obrigatoriamente de sere feitas na unidade hoteleira em causa, durante a estadia, caso tal não aconteça não serão atendidas;
- 17.2.6.** Não será aceite na mesma reserva quartos com regimes alimentares diferentes;



**17.2.7.** Havendo informação divergente, a informação vinculativa é sempre a “oficial” do hotel ou cadeia, sendo que, será essa que prevalece em detrimento das outras informações avulsas.

**18.**

**NOTA IMPORTANTE:** Esta cadeia hoteleira, em qualquer circunstância, cobrará, no mínimo, uma noite de gastos, valor que aumentará, com a proximidade da data do início da estadia. Será cobrada a totalidade do valor da reserva em caso de cancelamento na semana anterior à chegada.

#### **18.1. “CADEIA GRUPO BALI”**

**18.1.1.** Os hotéis desta cadeia podem exigir uma caução a devolver no final da estadia e depois de conferidas as conformidades nas habitações/quartos, por dois processos:

**18.1.1.1.** Cartão de Crédito, sendo este o método preferencial, ou

**18.1.1.2.** Depósito em dinheiro

#### **18.2. OUTRAS “CADEIAS” MULTITARIFA OU TARIFA DINÂMICA**

**18.2.1.** É obrigatório um nome e apelido por quarto;

**18.2.2.** Não é permitido na mesma reserva, quartos com regime alimentar diferente;

**18.2.3.** Havendo informação divergente, a informação vinculativa é sempre a “oficial” do hotel ou cadeia, sendo que, será essa que prevalece em detrimento das outras informações avulsas.

#### **18.3. 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.

#### **18.4. VENDAS ANTECIPADAS**

**18.4.1.** 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.





## 19. PREÇOS

### 19.1. APRESENTAÇÃO DE PREÇOS:

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;

### 19.2. 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

### 19.3. PREÇOS 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.

### 19.4. O CLIENTE RECONHECE, ACEITA E ACORDA:

**19.4.1.** 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 tornado públicas e documentadas por escrito.

**19.4.2.** 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.

## 20. PREÇO DA VIAGEM COMBINADA

### O PREÇO DA VIAGEM INCLUI:

**20.1.** 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.



- 20.2. 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 quando subscreve, ou noutros semelhantes e similares, em caso de substituição.
- 20.3. Os impostos indiretos (IVA), quando estes sejam aplicáveis à taxa legal vigente.
- 20.4. A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta contratado.
- 20.5. O Seguro de Viagem Base nos termos definidos nas presentes Condições Gerais e respetivos certificados e condições de seguro.
- 20.6. Todos os restantes serviços e complementos que sejam especificados em concreto no programa/oferta contratado e/ou que se façam constar expressamente no Contrato
- 20.7. Não estão incluídas taxas turísticas ou similares, despesas de carácter pessoal e tudo que não conste inequivocamente como incluído

## 21. 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 válido para novas reservas.

## 22. EXCLUSÕES:

- 22.1.1. O preço da Viagem Combinada não inclui: Vistos, taxas de aeroporto e/ou taxas de A bagagem e demais pertences do passageiro, seu manuseamento e guarda, é da exclusiva competência 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 **VALE DO AVE TOUR OPERADOR** declina toda e qualquer responsabilidade ou o ónus da subtração, deterioração, destruição total/ parcial sob todas as formas ou situações da bagagem e pertences dos passageiros.
- 22.1.2. O passageiro poderá levar consigo na bagageira do autocarro uma mala até 35kg e no seu interior uma mochila.
- 22.1.3. Todos e quaisquer objetos ou pertences, que ficarem esquecidos nos autocarros ou nas unidades de alojamento, serão destruídos, como as normas de segurança assim o exigem, não sendo por isso possível, exigir a sua restituição ou indemnização.



- 22.2.** Vistos de entrada, saída ou taxas 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.
- 22.3.** 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.
- 22.4.** Despesas de carácter pessoal, e tudo que não conste expressamente como incluído
- 22.5.** Gorjetas: No preço das viagens combinadas não estão incluídas as gorjetas.
- 22.6.** 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. **Sendo só possível a sua quitação localmente.**

## 23. BAGAGEM

### 23.1. PROGRAMAS/PACOTES TURISTICO VALE DO AVE TOUR OPERADOR AUTOCARRO:

- 23.1.1.** Ao reservar um Programa/Pacote Turístico **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, o cliente automaticamente autoriza a facultar e disponibilizar os pertences as forças policiais e fiscalizadoras autorizadas para o efeito.
- 23.1.2.** Todo o material transportado nas bagens é da inteira e exclusiva responsabilidade dos passageiros;
- 23.1.3.** É expressamente proibido pela **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, assim como pela empresa **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.

### 23.2. PACOTES VALE DO AVE TOUR OPERADOR AVIÃO

- 23.2.1.** 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

**23.2.2.** No serviço utilizando a companhia aérea TAP, todas as reclamações sobre bagagem terão de ser endereçadas a Companhia TAP

**23.2.3.** No serviço utilizando a companhia aérea RYANAIR, todas as reclamações sobre bagagem s terão de ser endereçadas a Companhia RYANAIR

**23.2.4.** No serviço utilizando por outras companhias não específicas, todas as reclamações sobre bagagem terão de ser endereçadas a Companhia que conste e forneça o serviço.

## **24. DESPESAS DE RESERVA E ALTERAÇÃO**

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

**24.1.1.** Despesas de Reserva €55,00 / por reserva;

**24.2.** Despesas de Alteração, €55,00 por item (nomes, data, apartamento/hote/quarto, outros, etc.), valor não reembolsável.

**24.3.** Nos pacotes c/ avião será sob consulta

## **25. 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 VALE DO AVE 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 **VALE DO AVE 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.



**NOTA:** Ver alínea 2.

## **26. RECLAMAÇÕES**

**26.1.** Qualquer desconformidade na execução de um serviço de viagem incluído no Contrato de Viagem Combinada, tem de ser comunicada à **VALE DO AVE 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.

**26.2.** 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.

**26.3.** Nas reclamações sobre externos a nossa organização (hotéis, apartamento e demais unidades de alojamento), só analisaremos e daremos precedências, quando acompanhadas da respetiva

## **27. ALTERAÇÕES DE “OPERAÇÃO” VALE DO AVE TOUR OPERADOR**

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”.

## **28. REEMBOLSOS**

**28.1.** No caso de não comparecimento do viajante, quer à chegada, quer à partida, bem como nas paragens técnicas efetuadas ao longo do percurso, a **VALE DO AVE TOUR OPERADOR** dará seguimento ao serviço e respetiva viagem. Não será por isso, devido por parte da **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, o pagamento de qualquer reembolso ou indemnização ao passageiro.

**28.2.** 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.



## **29. CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL**

- 29.1.** 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.
- 29.2.** 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.
- 29.3.** 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.
- 29.4.** 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.
- 29.5.** A agência de viagens e turismo deve comunicar a cessão da posição contratual aos prestadores de serviços com vista ao cumprimento do contrato.

## **30. PROVEDOR DO CLIENTES**

- 30.1.** A **VALE DO AVE TOUR OPERADOR** é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo.
- 30.2.** 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 utilizado para o efeito email: [provedor@provedorapavt.com](mailto:provedor@provedorapavt.com).
- 30.3.** As Agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.

## **31. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO**

- 31.1.** 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.
- 31.2.** 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.





**32. 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:

- 32.1.** Viagens c/ duração superior a 6 (seis) dias, a agência deve avisar 20 (vinte) dias antes da data do início da viagem;
- 32.2.** Viagens c/ duração de 2 (dois) a 6 (seis) dias, a agência organizadora deve avisar 7 (sete) dias antes do início da viagem;
- 32.3.** 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.

**33. ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO**

- 33.1.** Não são permitidos animais de estimação nos nossos autocarros.
- 33.2.** No caso de viagens de avião, a informação que prevalece será a oficial da companhia

**34. INSOLVÊNCIA**

Em caso de insolvência da **VALE DO AVE 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](mailto:info@turismodeportugal.pt)

**35. SEGURO DE VIAGEM**

Todas as viagens organizadas pela **VALE DO AVE 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.valedoavetourooperador.pt](http://www.valedoavetourooperador.pt), na rubrica seguros, ou nos contactos de telefone e/ou e-mail já indicados.

**36. SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL**

- 36.1.** A responsabilidade da **VALE DO AVE 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.

[www.valedoavetourooperador.pt](http://www.valedoavetourooperador.pt)[geral@valadoavetourooperador.pt](mailto:geral@valadoavetourooperador.pt)

+351 253 206 660/9

Rua de São Vitor nº 12-18  
4710-439 Braga

Capital Social: EUR 100 000.00  
Contribuinte: 513207317  
Registo 6828P/1064  
Licença/Alvará 201097  
RNAVT 5187

**36.2.** A responsabilidade da **VALE DO AVE 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 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, cumprindo assim todos os requisitos estipulados na legislação e convenções exigidas, nacional e internacionalmente.

### **37. ASSISTÊNCIA AOS VIAJANTES**

**37.1.** 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:

**37.1.1.** Disponibilizando informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular;

**37.1.2.** Auxiliando o viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem,

**37.2.** 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.

**37.3.** Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, 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.

**37.4.** 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.

**37.5.** 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.

**37.6.** 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.



**37.7.** 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.

## **38. 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.

## **39. RESPONSABILIDADE**

**39.1.** 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.

**39.2.** Quando os transportes se efetuam 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.

## **40. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO**

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

**40.2.** Ao contratar com a **VALE DO AVE TOUR OPERADOR**, o cliente dá expresso consentimento à mesma para requerer e 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 **VALE DO AVE TOUR OPERADOR** considere pertinente.



Bem assim o cliente dá expresso consentimento para 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

#### 41. CANCELAMENTOS DE VIAGEM E GASTOS

- 41.1. Todos os cancelamentos geram gastos imputados ao cliente/passageiro, sendo o seu montante variável, e mediante a sua especificidade e amplitude temporal á data da sua efetiva realização podendo atingir os 100%, ou seja, a sua totalidade
- 41.2. No caso dos pacotes com avião, em caso de cancelamento, no mínimo terão os gastos da viagem de avião,
- 41.3. O seguro que consta da nossa programação como incluído é o básico, sendo que não contempla interrupção e cancelamento de viagem. É possível fazer uma ampliação de coberturas, sendo o seu valor e cobertura informado sob consulta prévia e acrescido ao valor total da reserva e sendo sempre por pessoa.

#### 42. 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:

- 42.1. Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com);
- 42.2. Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt).

#### 43. 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.valedoavetouroperador.pt](http://www.valedoavetouroperador.pt)

#### 44. VALIDADE

Este documento é válido de 01 de janeiro a 31 de dezembro 2026



[www.valedoavetouroperador.pt](http://www.valedoavetouroperador.pt)



[geral@valedoavetouroperador.pt](mailto:geral@valedoavetouroperador.pt)



+351 253 206 660/9



Rua de São Vitor nº 12-18  
4710-439 Braga



Capital Social: EUR 100 000.00  
Contribuinte: 513207317  
Registo 6828P/1064  
Licença/Alvará 201097  
RNAVT 5187