

## CONDIÇÕES GERAIS

**ORGANIZAÇÃO / OBJETO** | As presentes condições gerais contratuais destinam-se a estabelecer os termos e condições por que se regerá a prestação dos serviços de viagens organizadas pela TOURLAND PORTUGAL OPERADOR DE TURISMO, com sede em Lisboa na Rua dos Lusíadas nº 6 B, Cont. Fiscal nº 510586678, matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o n.º 4277-8320-1887, operador com o RNAVT nº 3864. Os termos constantes de possíveis condições particulares, caso existam, prevalecem sobre o disposto nas presentes condições gerais.

**INSCRIÇÕES / PAGAMENTO** | No acto da inscrição o cliente deverá depositar 30% do preço da viagem, liquidando os restantes 70% até 15 dias antes da data de partida. A TOURLAND PORTUGAL, reserva-se o direito de anular qualquer inscrição, cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas. Em certas épocas do ano, como seja datas festivas, em situações excepcionais condicionadas pelos fornecedores de serviços, poderá ser exigido o pagamento total da viagem no ato da inscrição ou na confirmação dos serviços. A inscrição nas viagens desta brochura, obriga automaticamente à total aceitação por parte do cliente, das condições gerais descritas na mesma.

**DESPESAS DE RESERVA OU ALTERAÇÃO** | Por cada reserva será cobrada a seguinte taxa de serviço 15,00€ (não reembolsável). Por cada alteração de nome (antes da emissão do bilhete) ou tipo de quarto, será cobrada uma taxa de serviço de 20,00€ (não reembolsada).

**DOCUMENTAÇÃO** | O cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal e familiar. Passaporte e bilhete de identidade válidos, autorização de menores, vistos e outros exigidos. A agência declina qualquer responsabilidade, pela recusa da concepção de visto ou não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas na cláusula "Desistências", sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar. Em viagens na União Europeia, os clientes devem ser portadores do respectivo Cartão Europeu do Seguro de Doença, para obtenção de assistência médica.

**BAGAGEIROS** | Os nossos programas não incluem serviço de bagageiros, pelo que terão de ser os clientes a transportar a sua própria bagagem.

**BAGAGEM** | A agência é responsável pela bagagem nos termos legais. O cliente 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 caso o mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma. A apresentação de tal reclamação, será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da TOURLAND PORTUGAL sobre a entidade prestadora do serviço. A responsabilidade da agência terá como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de Maio de 1999, sobre transporte Aéreo Internacional.

**REFEIÇÕES** | Tratando-se de viagens em grupo, as refeições incluídas, quer sejam nos restaurantes ou nos hotéis, serão servidas ao grupo em horário fixo e com menu igual para todos os participantes, não podendo haver alterações. As bebidas não estão incluídas, salvo informação em contrário explícita no programa da viagem. Viajando individualmente, a refeição é composta por: Sopa, 1 prato principal (peixe ou carne) e sobremesa.

**QUARTOS TRIPLOS** | A maioria dos hotéis desta brochura não aceita quartos triplos ou duplos com cama extra. Quando aceite pelos hotéis, o alojamento de três pessoas no mesmo quarto, será realizado em quarto duplo com uma cama suplementar, normalmente um divã, pelo que não será idêntica em qualidade e conforto.

**ALTERAÇÕES** | Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a agência organizadora poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria similar. Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender quaisquer viagens, os clientes terão sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

**VISITAS A MUSEUS E MONUMENTOS** | Se a visita a um museu ou monumento indicada no programa como incluída, coincidir com o dia de encerramento do mesmo, o guia acompanhante, substituirá por um outro museu ou monumento.

**ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELA AGENCIA** | A agência reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de inscritos seja inferior ao mínimo exigido. No caso de cancelamento, o cliente será avisado por escrito do cancelamento, até 8 dias antes da data de partida, não havendo neste caso, responsabilidade civil da agência organizadora pela rescisão.

**REEMBOLSOS** | Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente.

**RECLAMAÇÕES** | As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que participadas aos fornecedores de serviços durante o percurso da viagem, exigindo dos mesmos respectivos documentos comprovativos da ocorrência.

Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente acionar o fundo de garantia previsto nos termos da legislação em vigor, devendo para isso apresentar a respectiva reclamação junto do Turismo de Portugal I.P. no prazo de 20 dias úteis após o termo da viagem.

Ao abrigo do disposto no art.º18 da Lei nº144/2015 de 8 de Setembro, os clientes podem recorrer às seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios:

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

- Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) disponíveis em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), em Lista de Entidades RAL.

**IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO** | Se por factos não imputáveis a agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa de viagem, tem o cliente direito a desistir da viagem, sendo reembolsado de todas as quantias pagas, ou em alternativa, aceitar uma alteração e eventual variação de preço. Se os referidos factos não imputáveis a agência organizadora vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente ainda optar por participar numa outra viagem organizada de preço equivalente. Se a viagem organizada proposta em substituição for de preço inferior, será o cliente reembolsado da respectiva diferença.

**HORAS DE CHEGADA E PARTIDA** | As horas de chegada e partida em cada cidade estão indicadas na hora local do respectivo país e de acordo com os horários indicados pelas companhias transportadoras à data de impressão deste programa, pelo que estão sujeitos a alteração. Nas viagens realizadas total ou parcialmente em autocarro, as horas indicadas são aproximadas. Em todos os meios de transporte ressaltam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras, quer ainda por causas naturais.

**DESISTÊNCIAS/CANCELAMENTOS** | Por exigência do contrato firmado com as companhias aéreas, bem como, de outros fornecedores de serviços, se o cliente ou algum dos seus acompanhantes desistir da viagem, independentemente do motivo da anulação e baseado no preço total efetivo da viagem, implica o pagamento por pessoa, das seguintes verbas:

- Até 91 dias antes da partida: 30€ gastos de gestão.

- De 90 a 45 dias antes da partida: Pagamento integral da passagem aérea, acrescido de 20% sobre o valor efetivo da viagem.

- De 45 a 09 dias antes da partida: Pagamento integral da passagem aérea, acrescido de 50% sobre o valor total efetivo da viagem.

- Menos de 09 dias ou não comparência à partida: Pagamento total (100%).

**RESPONSABILIDADE** | A responsabilidade da TOURLAND PORTUGAL, emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Liberty com a apólice nº 09500230802 no montante de 75.000€ e pelo Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, do Turismo de Portugal.

**IVA** | Os preços mencionados já reflectem o imposto sobre o valor acrescentado (IVA) à taxa actual.

**TAXAS DE AEROPORTOS, SEGURANÇA E COMBUSTÍVEL** | As taxas de aeroporto, segurança e combustível, embora incluídas no preço do pacote das viagens desta brochura, ficam sujeitas aos aumentos legais verificados, até à data da emissão da passagem aérea.

**TAXAS PORTUÁRIAS** | Os valores das taxas portuárias e suplemento de combustível apresentado nesta brochura, foram calculados à data de impressão. Devido a constantes alterações, os mesmos ficam sujeitos a reconfirmação do preço na altura da emissão da documentação.

**VALIDADE** | Este programa é válido de 01/01/2021 a 31/12/2021

**EDIÇÃO** | Este programa foi impresso em Abril de 2021

**O SEU AGENTE DE VIAGENS:**