

# CONDIÇÕES GERAIS



**norttravel**<sup>®</sup>

O Turismo por Excelência

## ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas na presente brochura é da responsabilidade de NORTRAVEL SA, com sede na Rua Pedro Homem de Melo, 55 – 2ª Sala 206, no Porto, com o capital social integralmente realizado de € 700.000,00, matriculado na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o nº 54661, NIPC. 504 321 846, operador com o alvará nº 964/99.

## INSCRIÇÕES

No acto da inscrição o cliente deverá depositar 25% do preço da viagem, liquidando os restantes 75% até 21 dias antes da partida. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data da partida, o preço total da viagem deverá ser pago no acto da inscrição, ficando esta condicionada a obtenção da parte dos fornecedores da confirmação das reservas para todos os serviços de viagem. A NORTRAVEL reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições acima mencionadas.

## DESPESAS DE RESERVA

Por cada reserva, será cobrada a taxa de serviço de € 15,00 (não reembolsável).

## MUDANÇAS

Caso seja possível, sempre que um cliente, inscrito para determinada viagem desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, ou ainda efectuar alterações de dados (nomes, tipo de quarto, local de partida), deverá pagar uma taxa, como despesas de alteração no valor de € 15,00 por cada alteração (não reembolsável) acrescido dos encargos que a alteração origine. Caso não seja possível efectuar a mudança, o cliente ficará sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica "Desistências".

## CESSÃO DA INSCRIÇÃO

O cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a agência vendedora com pelo menos 21 dias de antecedência e na condição de que a companhia aérea ou outros fornecedores aceitem a mudança do nome (Change Name). A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados.

## BAGAGEM

- 1) A agência é responsável pela bagagem nos termos legais;
- 2) O cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.
- 3) No transporte internacional, em caso de dano na bagagem, a reclamação deverá ser feita por escrito ao transportador imediatamente após a verificação do dano, e no máximo 7 dias a contar da sua entrega. Estando em 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.
- 4) A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o accionamento da responsabilidade da Norttravel sobre a entidade prestadora do serviço.
- 5) 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.

## 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.

## ALTERAÇÃO AO PREÇO

Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de impressão deste programa, pelo que estão sujeitos a alteração que resulte de variações no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem, o cliente será imediatamente informado e convidado a, dentro do prazo que lhe for fixado, aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica "Impossibilidade de Cumprimento".

## REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente. A não prestação de serviços

previstos no programa de viagem por causas não imputáveis à agência organizadora, e caso não seja possível substituição por outros equivalentes, confere ao cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.

## RECLAMAÇÕES

Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito e num prazo não superior a 20 dias após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (transportadoras, hotéis, agentes locais, etc.) durante o decurso da viagem ou estada, exigindo dos mesmos os respectivos documentos comprovativos da ocorrência.

## PROVEDOR DO CLIENTE

A Norttravel é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo. Para usufruir deste serviço deverá no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito para a morada: Rua Duque de Palmela, n.º 2, 1 Dt, 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.

## IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

Se por factos não imputáveis à agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir alguma parte essencial do programa ou se vir forçada, para viabilizar a realização da viagem, a acrescentar algum serviço ou a aumentar a duração de outro já previsto, incluindo alojamento, tem o cliente direito a desistir daquela, sendo reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração eventual e variação de 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. Se a viagem organizada proposta em substituição for de preço inferior, será o cliente reembolsado da respectiva diferença. A agência organizadora não poderá ser, em caso algum, responsabilizada por incumprimento ou cumprimento deficiente caso o mesmo seja devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas, bem como nos casos em que a não prestação de serviços tiver sido determinada pela superveniência de condições que isentem legal, regulamentar ou contratualmente de responsabilidade de fornecedores directa ou indirectamente envolvidos na mesma, sobre os quais a agência poderia exercer o direito de regresso. Nos casos não incluídos no ponto anterior, a não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas não imputáveis à agência organizadora, e caso não seja possível a respectiva substituição por serviços equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.

## ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA

A agência reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido. Nestes casos o cliente será informado por escrito do cancelamento no prazo de 8 dias de antecedência, não havendo, neste caso, responsabilidade civil da agência pela rescisão.

## DOCUMENTAÇÃO

O cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal ou familiar (passaportes, bilhetes de identidade, autorizações para menores, vistos, certificados de vacinas e outros eventualmente exigidos). Cédulas ou assentos de nascimento não são válidos como documento de viagem. A agência organizadora declina qualquer responsabilidade pela recusa da concessão de vistos, ou a não permissão da entrada ao cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas para a anulação da viagem, sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que a 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.

## DOCUMENTOS DE VIAGEM

A emissão dos documentos de viagem (bilhetes de avião e vouchers) pela Norttravel está sujeita a condições contratuais de viagens em grupo, pelo que não poderão ser emitidos com uma grande antecedência da data de partida. Em condições excepcionais impostas pelos fornecedores, as emissões poderão ter que ser antecipadas.

## LUGARES NO AUTOCARRO

Durante o circuito, os lugares no autocarro serão ocupados diariamente de forma rotativa.

## REFEIÇÕES INCLUIDAS

As refeições incluídas, quer sejam nos restaurantes ou nos hotéis, serão servidas ao grupo em horário fixo e com igual menu para todos os participantes, não podendo haver alterações.

## QUARTOS TRIPLOS

A maioria dos hotéis desta brochura não dispõem de quartos triplos. Quando aceite pelos hotéis o alojamento de 3 pessoas no mesmo quarto, será realizado num quarto duplo com cama extra, podendo esta não ser idêntica em qualidade e conforto.

## 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 da impressão deste programa, pelo que estão sujeitos a alteração. As horas 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

A todo o momento o passageiro poderá desistir da viagem mediante comunicação escrita, tendo direito à devolução das quantias pagas deduzidas dos seguintes gastos;

- 1- Gastos de gestão, são os gastos que a agência organizadora e a agência vendedora tenham tido para a obtenção das reservas de viagem e ainda uma percentagem que pode ir até 15% do preço da viagem (mínimo € 25,00 por passageiro).
- 2- Gastos de anulação, são os gastos não reembolsáveis por parte dos hotéis, transportes terrestres e visitas acompanhadas.
- 3- Gastos com as passagens aéreas quando estiverem sujeitas a condições específicas e não possam ser reembolsadas após emitidas.

## RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil, na Companhia de Seguros Allianz, Apólice nº 9350/79486, de € 74.819,68 e por um seguro de caução na mesma companhia de seguros, apólice nº 9000/6339/90, no valor de € 250.000,00, nos termos da legislação em vigor.

## IVA

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

## TAXAS DE AVIAÇÃO

Os valores das taxas de aeroporto, de segurança e de combustível apresentados nesta brochura, foram calculados à data de impressão. Devido a constantes alterações, os mesmos ficam sujeitos a reconfirmação do preço na altura da emissão dos bilhetes.

## VALIDADE

Fevereiro a Dezembro 2011.

## EDIÇÃO

Este programa foi impresso em Janeiro de 2011.

## INFORMAÇÕES E RESERVAS



Ao adquirir qualquer destas propostas de viagem está a contribuir para o projecto UMAD "Unidades Móveis de Apoio ao Domicílio", da Fundação do Gil.



Produto Português. Qualidade Garantida

