

# CONDIÇÕES GERAIS

O presente catálogo é o documento informativo no qual se inserem as presentes condições gerais, dele fazendo parte integrante e que constituem, na ausência de documento autónomo o contrato de viagem.

A presente informação é vinculativa para a agência salvo alguma das presentes condições:

- Se as alterações nas seguintes condições tenham sido comunicadas claramente por escrito ao cliente antes da celebração do contrato e as mesmas estejam devidamente previstas no programa;
- Sendo alterações posteriores à celebração do contrato dependem de acordo prévio das partes, salvo o previsto na cláusula "impossibilidade de cumprimento".

As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei 61/2011 de 06 de maio, com a alteração que foi introduzida pelo Decreto-lei 199/2012 de 24 de agosto.

As Condições Gerais cujo objeto seja uma viagem organizada constante do presente programa e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao cliente no momento de reserva da viagem constam no contrato de viagem que vincula as partes.

## ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas na presente brochura é da NORTRAVEL TURISMO S.A., com sede na Rua Pedro Homem de Melo, 55 - 2ª sala 206, no Porto, com o capital social integralmente realizado de € 700.000, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 504 321 846, operador com o RNAVT nº 2284.

## INSCRIÇÕES / PAGAMENTO

No ato da inscrição o cliente deverá depositar 30% do preço da viagem, liquidando os restantes 70% 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 ato 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 efetuado nas condições acima mencionadas. Condições particulares de pagamentos: em situações excecionais condicionadas pelos fornecedores e/ou épocas do ano, poderá ser exigido o pagamento total no ato da inscrição ou na confirmação dos serviços de viagem.

## INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI N.º 144/2015 DE 8 DE SETEMBRO:

Nos termos da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro informamos que o Cliente poderá recorrer às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:

1. Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com);
2. Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt);
3. A qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor <http://www.consumidor.pt> cuja consulta desde já aconselhamos.

## RECLAMAÇÕES

As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência vendedora no prazo máximo de 30 dias após o termo da prestação dos serviços.

Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente acionar o Fundo de Garantia de viagens e Turismo previsto nos termos no DL 61/2011 de 06 de maio na sua redação atual, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação:

1. Junto do Provedor do Cliente pois a NORTRAVEL é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com). Para usufruir deste serviço deverá de no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito. As agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.
2. Junto do Turismo de Portugal LP em [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt) no prazo de 30 dias após: o termo da viagem; o cancelamento da viagem imputável à agência; a data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência; o encerramento do estabelecimento.
3. Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direção Geral do Consumidor [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

## 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 efetuada 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 efetuada dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma.
- 4) A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da NORTRAVEL sobre a entidade prestadora do serviço.

## LIMITES

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, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, pela prestação de servi-

ços 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.

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 cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a) € 1.397, globalmente;
- b) € 449 por artigo;
- c) O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

## DESPESAS DE RESERVA

Por cada reserva, será cobrada a taxa de serviço de € 20,00 (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 efetuar alterações de dados (nomes, tipo de quarto, local de partida), deverá pagar uma taxa, como despesas de alteração no valor de € 20,00 por cada alteração (não reembolsável) acrescido dos encargos que a alteração origine. Caso não seja possível efetuar a mudança, o cliente ficará sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica "Desistências". Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à agência (ex. ampliação das noites de estadia, alteração de voo) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação.

## DOCUMENTAÇÃO

O cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal ou familiar (passaporte, cartão de cidadão, bilhete 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 respetivo Cartão Europeu de Seguro de Doença, para obtenção de assistência médica. Os clientes que sejam cidadãos estrangeiros devem possuir a documentação necessária (passaporte, visto, autorização de residência, etc.) para viajar ou transitar dentro da União Europeia em função da sua nacionalidade. Para as viagens totalmente ou parcialmente fora da União Europeia, poderão ser necessários vistos ou outra documentação especial. Consulte sempre a Embaixada ou Consulado dos países de destino da sua viagem.

## DOCUMENTOS DE VIAGEM

A emissão dos documentos de viagem (bilhetes de avião e vouchers) pela Nortravel 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 excecionais impostas pelos fornecedores, as emissões poderão ter que ser antecipadas.

## 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 e localização similar, devendo informar o cliente da tal alteração, logo que dela tenha conhecimento.

## ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA

Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes a Agência reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes alcançado seja inferior ao mínimo. Nestes casos, o cliente será informado por escrito do cancelamento no prazo de 10 dias antecedentes à data de partida.

## 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 alterações que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

## 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 até 21 dias antes da data da partida.

## REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente por motivos de força maior ou por causa imputável ao cliente, salvo reembolso pelos respetivos fornecedores. A

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

## IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

Se previamente ao início da viagem e por causas 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 viagem, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração e eventual 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 respetiva diferença.

## DESISTÊNCIA / RESCISÃO

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 reservadas.

## RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da Nortravel, emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros VICTÓRIA, com a apólice n.º 11086224, no montante de € 750.000 e pelo Fundo de Garantia de Viagens e Turismo do Turismo de Portugal.

## IVA

Os preços mencionados neste programa refletem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa atual (23%).

## VALIDADE

Março a 20 de dezembro de 2018.

## EDIÇÃO

Este programa foi impresso em fevereiro de 2018.

## NOTAS

- As restantes condições especiais estarão incluídas no folheto de cada destino e viagem em concreto - condições particulares - e que fazem parte do contrato de viagem.
- As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- Os preços dos programas estão baseados na cotação média do dólar pelo que qualquer derivação relevante desta moeda poderá implicar uma revisão dos preços da viagem nos termos constantes da cláusula "alteração de preço".
- Devido às constantes alterações do preço dos combustíveis sobre os preços praticados poderá haver alteração do suplemento de combustível inserido no preço nos termos constantes da cláusula "alteração de preço".
- As categorias dos hotéis e cruzeiros apresentados nesta brochura seguem as normas de qualidade do país de acolhimento, podendo os mesmos ser alterados por outros similares quando por motivos alheios à agência não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a agência a informar o cliente logo que de tal tenha conhecimento.

## INFORMAÇÕES GERAIS

### HORAS DE CHEGADA OU PARTIDA

As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com horários das respetivas companhias aérea à data de impressão deste programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

### HOTÉIS

O preço apresentado é por pessoa e estão baseados numa ocupação dupla. A maioria dos hotéis não dispõe de quarto triplo, sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade. Nos quartos equipados com duas camas ou casal, o triplo pode ser constituído apenas por aquelas camas.

A relação dos hotéis constantes dos programas é indicativa assim como a sua categoria que respeita a critérios e classificações locais cujos critérios por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.

### REFEIÇÕES

Salvo indicações em contrário, os preços apresentados para os suplementos de Meia Pensão e Pensão Completa não incluem bebidas. Nas chegadas ao hotel após a 19h o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte, no último dia e salvo possibilidade de late check-out, o último serviço do hotel será o pequeno-almoço. As refeições indicadas como 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.

### HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA

As horas e entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e último serviço. Em regra, sem carácter vinculativo os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até às 12h do dia de saída.