

# Condições Gerais

A inscrição em qualquer destas viagens implica a adesão total às condições abaixo mencionadas.

**ORGANIZAÇÃO** - A organização técnica das viagens incluídas neste programa é das FLASH SERVICE VIAGENS / VIAGENS TEMPO – Operador Turístico, Lda., com sede no Porto, na Rua da Alegria nº1930 1º Salas 1 e 2 - 4200-024 Porto, com o capital social integralmente realizado de 109.736€,matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o n.º 51472,com o n.º fiscal de contribuinte 503278718 e com o RNAVT 2094.

**VALIDADE** - A presente programação é válida desde o dia 1 de Janeiro a 31 de Dezembro do corrente ano, salvo erro tipográfico e falta de disponibilidade de vagas nos meios de transporte e/ou hotéis. A oferta da informação contida, incluindo os preços, não vincula o organizador até à celebração de cada contrato.

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

**CONDIÇÕES PARA CRIANÇAS** - Deverá solicitar sempre a informação referente às condições para crianças.

**DOCUMENTAÇÃO** - Todos os clientes que se deslocarem para fora de Portugal deverão possuir a sua documentação pessoal ou familiar em ordem, nomeadamente: passaporte, bilhete e identidade, documentação militar, autorização para a saída de menores do país, vistos de entrada, quando exigidos, certificados de vacina, etc. As documentações são sempre a cargo do cliente, não fazendo parte do preço da viagem. Para o efeito, os clientes deverão solicitar à agência todas as informações e serviços necessários para a regularização da sua situação.

No caso de alguma autoridade recusar a concessão de vistos por razões de ordem particular ou negar a entrada num país por falta de alguns requisitos acima exigidos (por passaporte fora do prazo de validade ou por não ser portador do mesmo), a agência organizadora e a agência vendedora declinam toda a responsabilidade perante estes factos. Deste modo, qualquer gasto associado será por conta do cliente, aplicando-se as condições estabelecidas para a anulação ou desistência da viagem.

## TRANSPORTE AÉREO

- O transporte aéreo em linha regular incluído no preço base dos circuitos, corresponde a classes básicas que as companhias aéreas têm estabelecidas para tour operadores , as quais dizem respeito a lugares limitados de tarifas reduzidas que estão submetidas a condições específicas de emissão antecipada, não admitindo na sua maioria , reembolsos por cancelamento reserva, alterações de data ou nome do passageiro , ou em casos especiais permitem-no mas com penalizações ou custos adicionais.
- A Maioria das companhias a voar no espaço europeu deixou de dar gratuitamente serviço de refeição a bordo .
- Os trajectos em avião poderão ser em diferentes horários, conforme as companhias utilizadas e os lugares disponíveis à data da confirmação da reserva ;podendo ser realizados em voos directos ou com conexão e mudança de avião em diferentes aeroportos.
- Em virtude dos acordos entre várias companhias,é possível viajar num determinado percurso numa companhia diferente da mencionada no seu título de viagem.
- As horas de chegada e partida estão mencionadas na hora local de cada país , ressaltando-se quaisquer atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas com os próprios meios de transporte e ou companhias aéreas envolvidas.

**ALOJAMENTO** - O alojamento, realizar-se-á de acordo com a categoria hoteleira de cada produto, expressa em cada itinerário. O nome do hotel não é considerado elemento essencial do contrato. A maioria dos hotéis não dispõem de triplos mas sim de duplos com camas extras. Havendo hotéis que disponham de vários tipos de quartos, os reservados para os circuitos serão sempre do tipo Standard.

**Nota** : Dado a grandiosidade de certas feiras, congressos ou exposições e devido aos bloqueios hoteleiros efectuados pelas entidades organizadoras,não podemos garantir que o alojamento nas datas e cidades que coincidam com estes eventos seja possível nos hotéis previstos podendo se necessário efectuar o alojamento em cidades alternativas.

**REFEIÇÕES** - Salvo indicação em contrário, expressa no itinerário de viagem, os pequenos almoços são de tipo continental. As refeições principais são idênticas em todos tipos de produto e consistirão em menus de grupos predeterminados de acordo com a gastronomia local, com pratos fixos não incluindo bebidas nem dietas especiais. Os lugares de prestação de serviço das refeições indicados nos itinerários são orientativos; os mesmos podem ser realizados noutros pontos do mesmo percurso e proporcionados nos Hotéis onde pernoitam ou em Restaurantes locais. Se no início da viagem , os passageiros chegarem à cidade de destino depois das 20h, por motivos operacionais, o jantar, mesmo que esteja incluído, não é possível de dar.No dia do regresso em avião o último serviço será sempre o peq.Almoço se o horário do voo previsto o permitir.

**TRANSFERS CIRCUITOS EUROPA** - Os transfers aeroporto – hotel – aeroporto, realizam-se de forma colectiva para todos os passageiros que utilizem o mesmo voo ou voos diferentes mas com horários similares , podendo este transfer também ser realizado em taxi em função do numero de passageiros. Se algum passageiro se vir afectado por qualquer circunstancia que ocasione um atraso da sua chegada e ou da sua saída da área de acesso restrito do aeroporto, deverá avisar de imediato o guia/transferista no exterior , ou nesta impossibilidade , contactar por telefone a Assistência 24 horas.

**BAGAGEM** - A bagagem e demais haveres que o passageiro levar consigo não estão abrangidos pelo contrato de viagem. Entende-se para todos os efeitos, que o cliente os conserve consigo, qualquer que seja o ponto do veículo em que vão colocados, sendo, portanto, transportados pelo próprio passageiro e por sua conta e risco. Recomenda-se aos clientes a subscrição de um seguro de bagagem e que estejam sempre presentes em todas as operações de carga e descarga da mesma.A deterioração,destruição ou subtracção de bagagens em viagem ou em estabelecimentos de alojamento turístico, é da exclusiva responsabilidade da companhia

transportadora ou do estabelecimento, devendo o cliente reclamar imediatamente junto do mesmo. A bagagem está limitada, salvo indicação em contrário, em 20 kg por pessoa.

**ALTERAÇÕES DO PROGRAMA** - Sempre que existam razões justificadas, a agência organizadora das viagens deste programa reserva-se o direito de alterar a ordem do percurso ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de igual categoria.

**PREÇO DA VIAGEM** - Os preços das viagens são calculados com base em tarifas especiais de grupo estando submetidos a condições específicas de contratação. Não incluem: vistos, taxas de aeroporto segurança e de combustível, todo o tipo de serviços extras tais como bebidas, dietas especiais, mini bar, telefone ou serviço de bagageiros, excepto nos circuitos onde este serviço está expresso no itinerário de viagem. As visitas que figuram nos itinerários mencionadas como opcionais não estão incluídas no preço nem formam parte do contrato de viagem reservada. A sua publicação no programa assim como os preços das mesmas têm mero carácter orientativo e requerem um mínimo de 20 pessoas para a sua realização.

**ALTERAÇÃO DO 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 variação no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, e taxas cambiais. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem, o cliente será imediatamente informado e convidado a dentro do prazo 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 a sua 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 à agência onde se efectuou a reserva e liquidação da viagem e num prazo não superior a vinte dias após o termo da viagem ou da prestação de serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (hotéis, guias, agentes locais, etc.) durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo dos mesmos, respectivos documentos comprovativos da ocorrência.

**IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO ANTES DA PARTIDA** - Se por factos não imputáveis à agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa, tem o cliente direito a desistir da viagem, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar por escrito uma alteração do contrato 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 respectiva diferença.

**IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO APÓS A PARTIDA** - 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, nomeadamente devido a situações imprevisíveis ou de força maior, ou por circunstâncias anormais que não possam ser evitadas, apesar da agência ou os terceiros prestadores terem actuado com toda a diligência devida, e no caso de não ser possível a sua substituição por outros equivalentes, apenas confere o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.

**DEVER DE COOPERAÇÃO DO CLIENTE** - O cliente deverá respeitar e acatar as instruções e informações que lhe sejam facultadas pela agência organizadora para a adequada realização da viagem, assim como deverá respeitar os regulamentos em vigor nos estabelecimentos hoteleiros ou dos terceiros prestadores de serviços. Deverá ainda respeitar os demais participantes na viagem bem como os guias ou acompanhantes da agência, respeitando e acatando as instruções e horários que lhe forem dados, agindo sempre com urbanidade e adoptando uma conduta que não prejudique o normal desenrolar da viagem. A infracção grave dos princípios anteriormente enumerados facultará à agência o direito de resolver o contrato da viagem. Neste caso, se a viagem contemplar a viagem de regresso, a agência proporcionará ao cliente infractor transporte equivalente ao contratado para regressar ao local de partida, tendo direito a uma indemnização que a ressarça dos danos causados pela conduta do cliente infractor.

**DESISTÊNCIAS** - Se o cliente ou alguns dos seus acompanhantes desistir da viagem, terá de pagar todos os encargos a que a desistência dê lugar e ainda uma percentagem que pode ir até 15% do preço da viagem. Quando se caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia já paga e os montantes acima referidos.

Despesas de reserva: Por cada reserva 15€ (não reembolsável).

Despesas de alteração: 25€ (não reembolsável).

**ANULAÇÕES** - A anulação de qualquer estadia previamente confirmada terá os seguintes custos de cancelamento:

– Menos de 30 dias para a data da partida: O cliente será responsável pelo pagamento de todos os encargos acrescidos de 15% (mínimo de 50€);

– Com 30 ou mais dias: 50€ por reserva.

Ver ponto a) do parágrafo TRANSPORTE AÉREO

**RESPONSABILIDADES** - A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes deste programa e emergente das obrigações contratualmente assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil junto da Seguradora Generali, apólice 015110000555000, 74.820€ e por uma caução no Totta & Açores de 99.760€, nos termos da legislação em vigor.

A responsabilidade da agência organizadora, quando exista, por danos não corporais, incluindo os danos morais não resultantes de um dano corporal, nunca será superior ao limite do valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido ao cliente.

A responsabilidade da agência organizadora por danos corporais e não corporais cessará quando ocorra alguma das seguintes circunstâncias:

– A deficiência na execução do contrato seja imputável ao cliente ou seus acompanhantes, quer por acção que por omissão;

– A deficiência na execução do contrato seja imputável a um terceiro alheio ao fornecimento das prestações do contrato e revistam um carácter imprevisível e insuperável;

– A deficiência da prestação do contrato se deva a motivo de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais, alheias à agência ou a um prestador de serviços cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar das diligências feitas.

A agência de viagens vendedora, através de cuja mediação o cliente contrata a viagem, deverá tramitar o correspondente pedido de serviços do cliente, conforme as instruções daquele, comunicando com a agência organizadora por escrito todos os pedidos solicitados. Deverá ainda entregar o contrato de viagem ao cliente e esclarecê-lo de todas as cláusulas contratuais, bem como das especificidades da viagem contratada e avisá-lo de eventuais alterações ou modificações no programa de viagem, para além de o informar sobre a documentação específica necessária para efectuar a viagem e dos seguros que o cliente poderá subscrever para o efeito.

A agência organizadora não se responsabiliza pela eventual omissão ou incorrecção no cumprimento de alguns dos deveres da agência vendedora para com o cliente, enumerados no parágrafo anterior. Quando o transporte dos clientes se efectue em veículos alugados pela organização, em caso de acidente, os clientes ficam sujeitos expressamente à legislação em matéria de acidentes, do país em que o mesmo se produziu.

As companhias aéreas, marítimas ou terrestres que intervenham nestas viagens não podem ser responsabilizadas por qualquer acção, omissão ou irregularidade que atinja o cliente durante o tempo em que este permaneça fora dos respectivos meios de transporte.

**PROVEDOR DO CLIENTE** - A Flash Viagens é aderente do Provedor do Cliente ([www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com)). Para usufruir deste serviço deverá, no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem, apresentar a sua reclamação por escrito para Rua Duque de Palmela nº2, 1ºdt / 1250-098 Lisboa ou por e-mail - [provedor@provedorapavt.com](mailto:provedor@provedorapavt.com). As agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.

Como alternativa poderá ainda recorrer à Comissão Arbitral do Turismo de Portugal ([www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)) e a Outras Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), disponíveis em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt) - Lista de Entidades RAL.

**NOTA** - Os preços mencionados neste programa reflectem o imposto sobre o valor acrescentado (IVA) à taxa actual (em Portugal e Espanha), salvo erro tipográfico. Podendo os mesmos serem alterados caso se verifique a alteração da taxa do IVA.

As presentes condições gerais poderão ser complementadas com quaisquer condições específicas, desde que devidamente acordadas entre as partes.

---