

## **CONDIÇÕES GERAIS VIAGENS À MEDIDA EMARA TRAVEL**

O presente Programa/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:

1. Se as alterações nas seguintes condições tenham sido comunicadas claramente por escrito ao Viajante antes da celebração do contrato e as mesmas estejam devidamente previstas no programa.

2. 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 n.º 17/2018 de 08 de Março.

As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexa 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 de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

### **1. ORGANIZAÇÃO**

A organização técnica das viagens incluídas na presente brochura é da Emara Travel – Viagens e Turismo, Lda, com sede na Av Defensores de Chaves, 15 – 7 D – 1000-109 Lisboa, Contribuinte Fiscal N.º 508829828, Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, e com o registo (RNAVT) N.º (2788), Telefone 210 995 590 email: geral@emaratravel.pt, sendo as mesmas vendidas pela Agência de Viagens identificada.

### **2. INSCRIÇÕES**

No ato da inscrição o cliente deverá depositar 25 % do preço do serviço, liquidando os restantes 75 % até 21 dias antes do início do serviço. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser paga no ato da inscrição. A da Emara Travel – Viagens e Turismo, Lda, reserva o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas. As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

### **3. 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 na sua redação atual, informamos que o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

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

b) ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor em <http://www.consumidor.pt>, cuja consulta desde já aconselhamos.

#### **4. RECLAMAÇÕES**

4.1 Qualquer desconformidade na execução de um serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada tem de ser comunicada à agência de viagens organizadora ou retalhista por escrito ou outra forma adequada logo que tal desconformidade ocorra, ou seja, sem demora injustificada.

4.2 O direito a apresentar reclamações para efeitos de redução de preço ou direito a indemnização por falta de conformidade dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada prescreve no prazo de 2 anos.

#### **5. BAGAGEM**

5.1 A Agência é responsável pela bagagem nos termos legais.

5.2 O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.

5.3 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.

5.4 A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da Emara Travel – Viagens e Turismo, Lda, sobre a entidade prestadora do serviço.

#### **6. LIMITES**

6.1 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.

6.2 No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços 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.

6.3 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 Viajante aí se encontrar alojado, tem como limites:

a) € 1.397, globalmente;

b) € 449 por artigo;

c) O valor declarado pelo Viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

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

## **7. DESPESAS DE RESERVAS / ALTERAÇÃO**

7.1 Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas (não reembolsáveis):

Despesas de Reserva = 15,00 €

7.2 Despesas de Alterações:

Por cada alteração de nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) = 15,00 €

NOTA: Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores, e de eventuais custos associados a esses fornecedores.

## **8. DOCUMENTAÇÃO**

8.1 O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (bilhete de identidade ou cartão de cidadão, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A Agência declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao Viajante em país estrangeiro, sendo ainda da conta do Viajante todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

8.2 Viagens na União Europeia:

a) Os Viajantes (independente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (Passaporte; B.I, Cartão do Cidadão);

b) Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença;

c) Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/consulados dos países de origem.

### 8.3 Viagens fora da União Europeia:

a) Os Viajantes (independente da idade) que se desloquem deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (Passaporte) bem como do visto se necessário (obtenha tal informação junto da agência no momento da reserva);

b) Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/consulados dos países de origem.

## 9. ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

9.1 Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um Viajante, inscrito para uma determinada viagem, desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar a taxa, como despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 dias ou menos de antecedência em relação à data da partida da viagem, para a qual o cliente se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na cláusula “*Rescisão de Contrato pelo Viajante*”.

9.2 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, alteração de Alojamento) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação.

## 10. CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

10.1 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.

10.2 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, os quais devidamente informados e comprovados pela agência de viagens e turismo.

## 11. ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA

11.1 Sempre que, antes do início da viagem organizada, a Agência se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitada pelo Viajante; ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o viajante pode, no prazo de 2 dias:

a) Aceitar a alteração proposta;

b) Rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas;

c) Aceitar uma viagem organizada de substituição proposta pela agência de viagens e turismo, sendo reembolsado em caso de diferença de preço.

11.2 A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta/o cancelamento da viagem com a aplicação das respectivas taxas de rescisão previstas na cláusula 11.1

## **12. RESCISÃO DO CONTRATO PELA AGÊNCIA**

12.1 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:

a) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;

b) 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;

c) 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.

12.2 Antes do início da viagem organizada a agência de viagens e turismo poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

12.3 A rescisão do contrato de viagem pela agência nos termos acima referidos apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

## **13. ALTERAÇÃO AO PREÇO**

13.1 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 (aumento ou redução de preço) 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.

13.2 Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na cláusula **“ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA”**

13.3 Em caso de redução de preço a agência de viagens e turismo reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao viajante as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do viajante serão justificadas.

#### 14. REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Viajante por motivos de força maior ou por causa imputável ao cliente, salvo reembolso pelos respectivos 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 Viajante o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

#### 15. RESCISÃO DO CONTRATO PELO VIAJANTE

15.1 O Viajante é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes do início da viagem.

15.2 Em caso de rescisão o Viajante pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos:

(...) (A definir consoante a data de antecedência da rescisão e as economias de custos e receitas esperados em resultado da reafectação dos serviços de viagem) (...)

15.3 Tal rescisão implica que o mesmo seja responsável pelo pagamento de todos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência dêem lugar, menos a reafectação de serviços e as economias de custos.

15.4 Quando sejam caso disso, o Viajante será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Na presente situação o reembolso será efetuado, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

15.5 O Viajante tem ainda direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere ao Viajante o direito de reembolso integral dos pagamentos efetuados.

#### 17. ASSISTÊNCIA

17.1 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 dará a seguinte assistência:

a) Disponibilização de informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e

b) Auxílio ao Viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

17.2 Caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo Viajante de forma deliberada ou por negligência, a agência de viagens e turismo poderá cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu em virtude da prestação dessa assistência.

17.3 Se devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, 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. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

17.4 A limitação dos custos prevista supra 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.

## **18. INSOLVÊNCIA**

Em caso de insolvência da agência de viagens e turismo o Viajante pode 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. 211 140 200 / Fax: 211 140 830

info@turismodeportugal.pt

## **19. SEGUROS**

19.1 A responsabilidade da agência de viagens e turismo organizadora/vendedora deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros VICTORIA, Apólice N.º 10866304, no montante de 75.000,00 € nos termos da legislação em vigor.

## **20. IVA**

Os preços mencionados neste programa refletem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa atual em vigor.

## **21. VALIDADE**

Estas Condições Gerais são válidas de 25 julho de 18 a

### **NOTAS:**

a) As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.

b) Os preços dos programas que estão baseados na cotação média do dólar podem, por qualquer derivação relevante desta moeda, serem revistos nos termos constantes da cláusula “alteração de preço”.

c) 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”.

d) 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 / APARTAMENTOS**

a) Apartamentos: No caso do alojamento ser contratado em apartamento é da responsabilidade do Viajante a informação do número de pessoas que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas, os apartamentos poderão recusar a entradas.

b) Hotéis: O preço apresentado é por pessoa e estão baseados numa ocupação dupla. Nem todos os hotéis dispõem 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 e apartamentos constantes do programa 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.



### **HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA**

As horas de 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 as 12h do dia de saída.

Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 10h do dia de saída.

### **CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS**

Dada a diversidade de condições aplicadas às crianças (destino e fornecedor) recomenda-se questionar sempre as condições especiais que porventura sejam aplicadas à viagem em causa.

### **SEGURO**

A agência disponibiliza a venda de seguros que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento.