

Direitos do Viajante

DIREITOS DO VIAJANTE

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-Lei n.º 17/2018 de 08 de Março. Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A empresa Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. será plenamente responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada. Além disso, conforme exigido por lei, a empresa Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente. Pode ver mais informação sobre os seus principais direitos no Decreto-Lei n.º 17/2018 de 08 de Março.

CONDIÇÕES GERAIS

1. OBJECTO

1.1 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 Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda., sociedade com sede na Avenida da Aviação Portuguesa, 28A, 2720-059 Amadora, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 510 503 896, com o capital social de quatro mil e quinhentos euros, com o N.º de Registo 3746, no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) (doravante designada por AGÊNCIA), em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas entre o Viajante e a AGÊNCIA.

1.2 Os termos constantes das Condições Particulares, caso existam, prevalecem sobre o disposto nas presentes Condições Gerais, prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre o Viajante e a AGÊNCIA.

1.3 Os serviços e produtos são oferecidos ao Viajante nos termos e condições aqui expressos.

1.4 Ao contratar com a AGÊNCIA o Viajante reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos.

1.5 O código de atividade económica da Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. é o 79110-R3 – Atividades de agências de viagem.

1.6 A presente proposta de viagem / 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 juntamente com as correspondentes condições particulares e Fichas de Informação Normalizada.

1.7 A presente informação é vinculativa para a AGÊNCIA salvo se cumulativamente:

- i. O programa o prever expressamente;
- ii. As alterações ao mesmo sejam insignificantes;

- iii. A informação da alteração seja prestada ao Viajante em suporte duradouro;
- 1.8 As presentes condições gerais obedecem integralmente ao disposto no Decreto-lei n.º 17/2018 de 08 de Março.

2. INSCRIÇÕES

- 2.1 No ato de inscrição e Reserva o Viajante deverá efetuar o pagamento de 100% do total do serviço a contratar.
- 2.2 Caso a viagem para a qual o Viajante se inscreve resulte de um programa combinado de operador turístico, e que não resulte de processos automáticos de reserva, deverá ser efetuado um pagamento inicial de 10% do preço total da viagem bem como o pagamento de 30% do preço da viagem no momento da confirmação, liquidando os restantes 70% até 21 dias antes do início da viagem.
- 2.3 Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes das expostas supra, independentemente da antecedência de reserva, prevalecendo as condições desses fornecedores. Se aplicável, a AGÊNCIA comunicará o valor a pagar assim que obtiver essa informação, sendo da responsabilidade do Viajante assegurar o respectivo pagamento para efetuar a reserva.
- 2.4 A AGÊNCIA reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima.
- 2.5 As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

3. 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.

4. RESERVAS DE SERVIÇOS AVULSO

4.1 RESERVA DE VOOS

- 4.1.1 A AGÊNCIA disponibiliza através da sua loja física e do seu sítio na internet a possibilidade de realização de reservas de voos utilizando para o efeito um sistema global de reservas.
- 4.1.2 A responsabilidade da informação relativa a disponibilidades, horários, tipo de equipamento, escalas e aeroportos é inteiramente das companhias aéreas.
- 4.1.3 O Viajante deve, antes do embarque, reconfirmar junto da companhia aérea ou junto dos serviços da AGÊNCIA, o (s) horário (s) do(s) voo (s) a utilizar. A AGÊNCIA não se responsabiliza por alterações de horários efetuadas pelas companhias aéreas.
- 4.1.4 As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respectivo país e de acordo com os horários das respectivas companhias aéreas.
- 4.1.5 Os preços informados podem não incluir serviços adicionais, como por exemplo refeições a bordo, bagagem, check-in, etc., devendo o Viajante, se não obtiver informação aquando da reserva, contactar A AGÊNCIA para obter os dados que necessita.
- 4.1.6 A AGÊNCIA, por forma a reduzir o custo de viagem ao Viajante, pode oferecer soluções de viagem que resultam da emissão de múltiplos bilhetes.

4.1.7 As tarifas utilizadas são, normalmente, restritivas e não reembolsáveis, sendo tal informação disponibilizada previamente à reserva.

4.1.8 Algumas companhias aéreas funcionam em sistema de partilha de equipamentos para determinados destinos (code-share), podendo o voo ser operado por outra transportadora.

4.1.9 A emissão dos bilhetes de transporte estabelece o contrato com as companhias transportadoras, ficando os passageiros submetidos às condições específicas de transporte, as quais constam do sítio na internet da companhias transportadoras e em resumo no respectivo título de transporte emitido.

4.1.10 As reservas podem ser efetuadas através da loja física ou do sítio na internet da AGÊNCIA, www.sairdeviagem.pt sendo disponibilizada uma linha telefónica de apoio telefónico.

4.2 RESERVA DE ALOJAMENTO

4.2.1 A AGÊNCIA disponibiliza através da sua loja física e do seu sítio na internet a possibilidade de realização de reservas de hotelaria com recurso a centrais de reserva e/ou contratação própria.

4.2.2 A responsabilidade da informação relativa a disponibilidades e preços dos alojamentos pretendidos é dos fornecedores.

4.2.3 As tarifas propostas são dinâmicas, podendo, caso a reserva não seja efetuada no imediato, sofrer alterações de preço.

4.2.4 As tipologias de alojamento disponíveis são apresentadas pelos prestadores do serviço. Eventuais pedidos especiais serão remetidos ao prestador de serviço, mas não podem ser assegurados pela AGÊNCIA.

4.2.5 A AGÊNCIA, após reserva, pagamento e boa cobrança da estadia selecionada, procede à emissão de um voucher que será entregue ou remetido por e-mail para o Viajante, o qual deverá ser apresentado aquando do check-in.

4.2.6 A confirmação de uma reserva através da sua loja física e do sítio na internet da AGÊNCIA é comunicada ao fornecedor de acordo com as condições estabelecidas contratualmente, podendo, em certos casos, não ser imediata, nomeadamente nas situações em que a reserva não é para o próprio dia.

4.2.7 As unidades hoteleiras fornecem uma descrição das suas instalações e serviços, sendo as únicas responsáveis pela informação disponibilizada.

4.2.8 O grupo, classificação e denominação do alojamento são determinados pelo Estado de acolhimento, e por vezes são distintos dos utilizados em Portugal. A relação de hotéis e apartamentos apresentados é indicativa, bem como a sua categoria. No que concerne ao alojamento, são aplicáveis as seguintes regras particulares: i.

Apartamentos: É de total e inteira responsabilidade do Viajante a informação do número de pessoas (adultos e crianças) que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas do que as reservadas, os responsáveis pelo alojamento poderão recusar a entrada. ii. Hotéis: Os preços apresentados são por pessoa e estão baseados na ocupação de quarto duplo, a não ser que seja especificada uma outra tipologia de quarto. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, sendo por isso colocada num quarto duplo uma cama extra, podendo esta não ser de idêntica qualidade e conforto. Quando se trate de quartos equiparados com duas camas largas ou de casal, considera-se que, na maioria dos casos, o triplo é constituído apenas por estas duas camas.

4.2.9 Horário: Como regra indicativa, normalmente os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegada, e deverão ser deixados livres antes das 12h do dia de saída. Nos apartamentos, a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada, sendo que os mesmos deverão ficar livres antes das 10h do dia de saída. A entrega das chaves é normalmente feita dentro do horário normal de funcionamento dos escritórios, na recepção, ou em local a indicar pela AGÊNCIA.

4.2.10 Nas estadias em regime de meia pensão ou pensão completa não estão incluídas as refeições que coincidam com as horas de voo, com o transporte de e para o aeroporto e com a espera de ligações aéreas. Nas chegadas ao hotel após as 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.

4.2.11 Salvo indicação em contrário, as bebidas não estão incluídas nos regimes de pensão completa e/ou meia pensão.

4.2.12 Qualquer pedido específico do Viajante relativo a refeições está sempre dependente da confirmação do fornecedor, e poderá implicar o pagamento de um suplemento.

4.3 OUTROS SERVIÇOS

4.3.1 A AGÊNCIA disponibiliza na sua loja física e no seu sitio na internet, produtos que podem ser reservados de forma automática e autónoma ou através da linha telefónica de apoio e de pedido por e-mail para sairdeviagem@gmail.com.

4.3.2 Os pedidos de serviços sem confirmação automática são processados e respondidos por e-mail, aos clientes.

4.3.3 Os serviços solicitados estão sujeitos a disponibilidade por parte dos respetivos fornecedores e não se podem considerar reservados até à obtenção da confirmação por parte do fornecedor do serviço estando o respectivo preço sujeito a confirmação nesse momento, sem prejuízo do previsto para as situações de alteração de preço caso tais serviços estejam englobados numa viagem organizada.

4.3.4 A adjudicação da proposta por parte do Viajante deverá ser efetuada por escrito e implica o pagamento do valor de inscrição nos termos previstos em 2.

5. INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI Nº 144/2015 DE 8 DE SETEMBRO

Nos termos da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro informamos que o Viajante poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: i) Provedor do Viajante das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com; ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt

6. RECLAMAÇÕES

6.1 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.

6.2 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.

7. BAGAGEM

7.1 A AGÊNCIA é responsável pela bagagem nos termos legais.

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

7.3 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 de 7 dias a contar da sua entrega. Estando em causa o mero atraso na entrega da bagagem, a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma.

7.4 A apresentação de tal reclamação está prevista nas Convenções Internacionais e é essencial para o acionamento da responsabilidade da AGÊNCIA sobre a entidade prestadora do serviço.

8. LIMITES

8.1 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.

9. TAXAS DE RESERVAS

9.1 Cada serviço em relação ao qual são pedidas informações e/ou efectuadas reservas, seja através da loja física, por telefonema, por email ou no sítio na internet da AGÊNCIA, está sujeito a taxas de serviço que serão informadas durante o processo e antes da concretização do pedido de informações e/ou reserva.

9.2 O Viajante ao efetuar o pedido de informações e/ou a reserva, aceita as taxas aí mencionadas.

9.3 No caso de voos, as taxas de aeroporto são discriminadas e diferenciadas do custo da passagem aérea.

9.4 Em alguns destinos, existem taxas de aeroporto, de entrada, de saída e locais, que deverão ser pagas localmente e que podem não figurar na informação apresentada pela pesquisa ou na proposta enviada pela AGÊNCIA.

9.5 Algumas cidades cobram uma taxa turística. Por norma, o valor não se encontra incluído no preço do alojamento ou da viagem organizada devendo ser pago localmente.

9.6 Os valores referidos em

9.4 e 9.5 serão devidamente informados ao Viajante antes de concretização da reserva.

10. DOCUMENTAÇÃO

10.1 O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar necessária para viajar (cartão de cidadão, bilhete de identidade, passaporte,

documentação militar, autorização para viagens de menores de 18 anos, vistos, certificado de vacinas e/ou outros eventualmente exigidos). A AGÊNCIA declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos, impossibilidade de embarcar no transporte reservado, impossibilidade de levantamento de viatura alugada ou não permissão de entrada ao Viajante em país estrangeiro; sendo ainda da conta do Viajante todo e qualquer custo que tais situações acarretem.

10.2 Viagens na União Europeia: i) Os Viajantes (independentemente da idade), que se desloquem dentro da União Europeia, deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte; B.I, Cartão do Cidadão) válido durante todo o período de viagem; ii) Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respectivo Cartão Europeu do Seguro de Doença; iii) 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;

10.3 Viagens fora da União Europeia: i) Os Viajantes (independentemente da idade), que se desloquem para destinos fora da União Europeia, deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte), bem como do visto se necessário (obtenha tal informação junto da AGÊNCIA no momento da reserva); ii) 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;

10.4 Os menores de idade que viajem conjuntamente com os pais, ou autorizados por estes com outros adultos, são obrigados a ser detentores de documento de identificação próprio; cartão de cidadão ou Bilhete de identidade, passaporte.

10.5 Alguns países para os quais é exigida a apresentação de passaporte, obrigam a que a validade do mesmo seja superior a 6 meses após a data de saída do país de destino.

11. ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

11.1 Caso os fornecedores da viagem em causa o 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 as despesas de alteração que se verificarem necessárias bem como uma taxa de serviço correspondente a realização deste procedimento.

11.2 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 Viajante se encontra inscrito, ou, se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica “rescisão do contrato pelo Viajante”.

11.3 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.

12. CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

12.1 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 e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aéreos aplicáveis. Em caso de cruzeiros e viagens aéreas de longo curso o prazo previsto será de quinze dias seguidos de antecedência.

12.2 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 serão devidamente informados e comprovados pela agência de viagens e turismo.

13. ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA

13.1 Sempre que, antes do início da viagem organizada, (i) a AGÊNCIA se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, (ii) ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitada pelo Viajante; (iii) ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o Viajante pode, no prazo de 24 horas: 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.

13.2 A ausência de resposta por parte do Viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta

14. RESCISÃO DO CONTRATO PELA AGÊNCIA

14.1 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 Viajante 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.

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

14.3 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, não existindo direito a qualquer indemnização.

15. ALTERAÇÃO AO PREÇO (viagens organizadas)

15.1 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, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

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

15.3 Em caso de redução de preço a AGÊNCIA reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao Viajante as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do Viajante serão justificadas.

16. REEMBOLSOS

Depois de iniciado o serviço, não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Viajante por motivos de força maior ou por causa imputável ao Viajante, salvo reembolso pelos respectivos fornecedores. A não prestação de serviços previstos 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.

17. RESCISÃO DO CONTRATO PELO VIAJANTE

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

17.2 Em caso de rescisão o Viajante pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos: a) Até 180 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde ao valor das passagens aéreas + 30% dos restantes serviços. b) Até 90 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde ao valor das passagens aéreas + 60% dos restantes serviços. c) Até 30 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde ao valor das passagens aéreas + 100% dos restantes serviços.

17.3 Quando seja 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.

17.4 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 ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

18. RESPONSABILIDADE

18.1 A AGÊNCIA é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.

18.2 Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os Viajantes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

18.3 As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas.

18.4 Nos restantes serviços de viagens, a agência de viagens e turismo responde pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo Viajante.

18.5 A agência de viagens e turismo que intervenha como intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos é responsável pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

18.6 A AGÊNCIA é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceite proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

18.7 A AGÊNCIA não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao Viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

19. ASSISTÊNCIA

19.1 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.

19.2 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.

19.3 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.

19.4 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.

20. INSOLVÊNCIA

Em caso de insolvência da AGÊNCIA 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 respectivo 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

21. SEGUROS

21.1 Nos termos da legislação em vigor a responsabilidade da AGÊNCIA encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Tranquilidade, S.A com apólice nº 0001236992 no montante de € 75.000,00

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

22. FORMAS DE PAGAMENTO

22.1 O site da AGÊNCIA disponibiliza as seguintes formas de pagamento: • Cartão de crédito e débito • Transferência bancária após contacto com a agência por e-mail * A utilização de pagamentos por transferência bancária somente é possível em alguns serviços / produtos, devendo o cliente, caso pretenda a utilização desta forma de pagamento, contactar com a linha telefónica de apoio através de e-mail ou por telefone.

22.2 O pagamento de viagens aéreas em companhias Low Cost é efetuado diretamente à companhia aérea. A AGÊNCIA somente atua como intermediária na transação reencaminhando os dados do cliente para a companhia aérea. A única forma aceite para pagamento destes serviços é cartão de crédito.

22.3 As formas de pagamento são indicadas em função do tipo de serviço reservado podendo, em algumas situações, não permitir a utilização das formas de pagamento indicadas em 21.1.

22.4 Os documentos de viagem são emitidos após pagamento e verificação de boa cobrança.

22.5 A AGÊNCIA reserva-se ao direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados, ou em caso de suspeição de fraude.

22.6 Em caso de suspeição de fraude com utilização de cartões de crédito para pagamento, a AGÊNCIA pode solicitar a entrega de cópia do cartão utilizado e cópia de documento de identificação.

22.7 Caso se verifique uma situação de fraude, os serviços são automaticamente cancelados, independentemente dos documentos de viagem estarem emitidos, ou até da viagem e/ou estadia já terem iniciado.

22.8 Não serão aceites quaisquer modificações e/ou alterações às faturas-recibo emitidas de acordo com informação inserida pelo passageiro no campo "Dados para faturação".

23. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO

A todos os litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes Condições Gerais aplicar-se-á a legislação portuguesa.

24. ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES GERAIS

A AGÊNCIA reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais a qualquer momento, e sempre que tal se mostre necessário, dando desse facto conhecimento ao Viajante e previamente à efetivação da reserva. Tal alteração não afetará porém reservas já efetuadas.

25. DISPOSIÇÕES AVULSAS

Se qualquer parte ou disposição das presentes Condições Gerais vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições, não sendo afetada a sua validade global, salvo se for possível concluir que as partes não teriam acordado na prestação do serviço ou fornecimento do produto se houvessem previsto a nulidade ou ineficácia da disposição em causa.

Notas:

- As restantes condições especiais estarão incluídas em cada proposta de viagem em concreto - condições particulares – e que fazem parte do contrato de viagem. • As presentes condições gerais poderão ser complementadas/modificadas 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 nas brochuras 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 Viajante 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 respectivo país e de acordo com os horários das respectivas companhias aéreas à data de impressão deste programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração. Nas viagens que incluam transporte em autocarro as horas indicadas têm carácter aproximado.

Refeições

Salvo indicação em contrário, as bebidas não estão incluídas nos almoços ou jantares previstos nos respectivos programas de viagem (regimes de pensão completa e/ou meia pensão). Qualquer pedido específico do Viajante relativo a refeições está sempre dependente da confirmação do fornecedor e poderá implicar o pagamento de um suplemento. Nas viagens organizadas em regime de meia pensão ou pensão completa não estão incluídas as refeições que coincidam com as horas de voo, com o transporte de e para o aeroporto ou com a espera de ligações aéreas. Nas chegadas ao hotel após as 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 às 12h do dia de saída. Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até às 10h do dia de saída.

INFORMAÇÕES GERAIS

ANTES DA VIAGEM

Verifique se dispõe de todos os documentos necessários para a viagem que irá efetuar. Verifique a validade do seu passaporte. Alguns países exigem um prazo de validade do passaporte que poderá ir até 6 meses após a viagem. Se vai viajar para um país da União Europeia utilizando como documento de viagem o seu Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão, verifique se o mesmo se encontra válido; Verifique ainda se os seus cartões de crédito/débito são aceites no país de destino; Atempadamente verifique se necessita de visto para entrar no(s) país(es) de destino. Em caso afirmativo não parta sem obter o(s) respectivo(s) visto(s);

VIAGENS PARA OS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

(incluindo Porto Rico / St Thomas e St Johns)

Documentação - Passaporte individual obrigatório. Desde 26 Outubro 2004, os cidadãos dos países participantes no programa de isenção de vistos que desejem ir aos E.U.A. sem visto, devem ser portadores de um passaporte individual de leitura óptica, a vigorar desde Janeiro de 2001. Mais informações sobre o passaporte eletrónico português em: <https://www.pep.pt/> Caso não possua o passaporte exigido, necessita de solicitar um visto de não emigrante. Clique no link abaixo e verifique o que é necessário para a obtenção do visto: <https://pt.usembassy.gov/pt/visas-pt/> Mais informações sobre o Programa de Isenção de Vistos em: <https://pt.usembassy.gov/pt/visas-pt/visa-waiver-program-pt/>

Ao fazer uma reserva para os E.U.A. o cliente deve dar o seu expresso consentimento para que toda a informação, incluindo dados pessoais, fornecida em relação à viagem possa ser transmitida a autoridades governamentais para efeitos de controlo e de segurança nas viagens aéreas. A agência Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de visto ou a não permissão de entrada ao cliente nos Estados Unidos da América.

PASSEIROS ESTRANGEIROS

Sempre que se tratem de passageiros estrangeiros (a residir ou não em território nacional), deverão consultar a respetiva Embaixada ou Consulado. A agência Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. aceita como fidedignas as informações prestadas pelo cliente. Para mais informações, contacte o serviço de estrangeiros e fronteiras (Tel: 808202653-rede fixa, ou 808962690-rede móvel) ou consulte o site: <http://www.sef.pt>

MENORES EM VIAGEM

A saída do país de menores nacionais bem como a entrada e saída de menores estrangeiros residentes legais é regulada pelo Decreto-Lei 138/2006, de 26 de Julho (artigo 23o da Lei dos Passaportes) e pela Lei 23/2007 de 4 de Julho (artigo 31o da Lei de Estrangeiros), com as alterações introduzidas pela Lei n.o 29/2012, de 9 de Agosto. De acordo com a legislação em vigor em Território Nacional, os menores nacionais e os menores estrangeiros residentes legais em Portugal que pretendam ausentar-se do país e viagem desacompanhados de ambos os progenitores, deverao exibir uma autorização de saída emitida por quem exerça a responsabilidade parental, legalmente certificada. Sendo a autorização de saída necessária, alerta-se para o facto de, em matéria de controlo de fronteira, às viagens realizadas entre Estados parte do Acordo de Schengen se aplicarem as regras constantes do mesmo. A autorização de saída deve constar de documento escrito, datado e com a assinatura de quem exerce a responsabilidade parental legalmente certificada, conferindo ainda poderes de acompanhamento por parte de terceiros devidamente identificados. Face à diversidade de relações familiares que se repercutem na determinação de quem exerce a responsabilidade parental, aconselhamos a consulta do link abaixo, através do qual também terá acesso a outras informações e à minuta da referida declaração:

<https://www.sef.pt/pt/pages/conteudo-detalle.aspx?nID=73>

CARTA DE CONDUÇÃO

Caso vá conduzir, verifique se a sua carta de condução está dentro do prazo de validade e se é reconhecida pelo país que pretende visitar. Informe-se da legislação local e cumpra escrupulosamente o Código da Estrada do país por onde viaja. Lembre-se que muitos países utilizam mecanismos de aplicação imediata da sanção decorrente da infração praticada; Para solicitar a LIC (licença internacional de condução), clique:

<http://www.imtp.pt/sites/IMTT/Portugues/Condutores/CartaConducao/licenainternacionalconducao/Paginas/Paginaparaalistagemdesubmenu.aspx>

RESERVA E EMISSAO DE PASSAGENS AEREAS

O valor das taxas de aeroporto pode sofrer alteração sem aviso prévio por parte das companhias até à emissão dos bilhetes. Mais informamos que os bilhetes depois de emitidos e caso se verifiquem alterações ou cancelamentos ficam sujeitos às penalizações inerentes às tarifas das companhias aéreas e/ou IATA. Solicite as condições da sua passagem aérea ao Técnico de Turismo que o atender. Antes de solicitar a emissão das passagens aéreas deverá verificar na proposta apresentada os nomes dos aeroportos e as cidades de origem/destino, os horários dos voos e os nomes dos passageiros. E da exclusiva responsabilidade dos clientes a correta informação dos nomes dos passageiros que – obrigatoriamente – tem que corresponder aos documentos de identificação e ao primeiro e ultimo nome. Erros nos nomes dos passageiros podem levar a que a companhia aérea vede o embarque e / ou as entidades policiais no controlo de saídas e entradas dos aeroportos, portos ou fronteiras terrestres, impeçam que os passageiros em questao iniciem ou continuem a viagem. A Sair de Viagem - agencia de viagens unipessoal lda. nao assumirá qualquer erro ou alteração após a entrega dos bilhetes de aviao ao passageiro.

SEGURO DE VIAGEM

As passagens aéreas não incluem qualquer tipo de seguro de viagem. Caso pretenda adquirir um Seguro de Viagem poderá fazê-lo na Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda..

TRANSPORTE DE LÍQUIDOS

Desde o dia 6 de Novembro de 2006 entraram em vigor novas regras, relativamente ao que é permitido transportar como bagagem de mão. Os líquidos, géis e aerossóis só são permitidos em bagagem de mão em pequenas quantidades (no máximo 100ml por artigo) e desde que se encontrem corretamente embalados. Estas regras aplicam-se a todos os passageiros que partem, ou que transitam de avião, nos aeroportos da UE. Estas novas regras abrangem líquidos como água e outras bebidas, géis, pastas, loções e o conteúdo de latas de aerossol. Os produtos de higiene pessoal, como pasta de dentes, creme de barba, gel de cabelo, baton líquido e os cremes também se encontram abrangidos por estas regras.

Estas são as regras relacionadas com os líquidos na sua bagagem de mão:

1. Só pode transportar, a bordo da aeronave, líquidos e géis em recipientes que não tenham capacidade superior a 100 mililitros.
2. Estes recipientes têm de ser transportados em sacos de plástico transparentes.
3. Há o limite de um saco de plástico transparente por pessoa.
4. O volume do saco de plástico transparente não pode ser superior a 1 litro.
5. Os sacos de plástico transparentes têm de poder voltar a ser selados. Há duas exceções às regras acima mencionadas:
 - a. Comida para bebé necessária durante o voo;
 - b. Medicamentos necessários durante o voo; Compras feitas no aeroporto e a bordo da aeronave: Pode continuar a fazer compras, incluindo compras duty-free, depois do controlo do bilhete e/ou passaporte e a bordo dos voos de companhias aéreas europeias. Os líquidos e géis que comprar depois do controlo de bilhetes ou passaportes ou a bordo serão embalados e selados da forma exigida pelo pessoal da loja ou de cabina. Este selo é válido por um dia. Se tiver de mudar de avião, não pode quebrar o selo antes de chegar ao destino final.

Mantenha os líquidos separados Quando passar pelo controlo de segurança da bagagem de mão, tem de colocar os líquidos separadamente no cesto a fim de serem examinados pelo raio-X. Os recipientes dos líquidos têm de caber à vontade no saco de plástico transparente e o saco tem de estar fechado. Os casacos e os aparelhos eléctricos/electrónicos grandes, como os computadores portáteis, têm de ser entregues separadamente a fim de serem verificados.

SAÚDE PÚBLICA

Se viajar para países com problemas endémicos ou de saúde pública, nomeadamente epidemias de dengue ou gripe das aves, entre outras, a agência Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. aconselha que sejam postas em prática as recomendações da Direcção Geral de Saúde: <http://www.dgs.pt/> . Informe-se, com antecedência, quanto a eventuais cuidados de saúde especiais, como vacinação ou outras precauções especiais.

CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS

As alterações climáticas tornaram ainda mais imprevisível a ocorrência de fenómenos naturais. Neste sentido, não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à agência de viagens Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. pela sua ocorrência. Se viajar para um destino onde estejam a ocorrer fenómenos meteorológicos importantes, informe-se previamente das precauções a tomar. Para mais informações, consulte o site da Organização Mundial de Meteorologia: <http://worldweather.wmo.int/en/home.html> e/ou <http://severe.worldweather.wmo.int/>

NO DESTINO

A fim de evitar o extravio da documentação, é aconselhável o depósito dos originais e dos bilhetes de viagem nos cofres do hotel. É suficiente, na maior parte dos países, a exibição de fotocópia dos documentos, autenticada com selo a óleo do hotel;

Não transporte malas ou embrulhos que não lhe pertençam e mantenha sempre sob vigilância a sua bagagem;

Recuse e evite qualquer tipo de contacto, manipulação ou consumo de drogas. Poderá enfrentar, consoante a lei de cada país, multas pesadas, longas penas de prisão em condições difíceis, ou mesmo a pena de morte;

Nos países muçulmanos e orientais, o viajante deparará com culturas muito diferentes da ocidental, devendo observar as regulamentações locais relativas ao vestuário e formas de comportamento.

O consumo de drogas e de bebidas alcoólicas é geralmente punido com pesadas penas de prisão.

Em caso de necessidade, as Secções Consulares das Embaixadas e os Consulados Portugueses podem prestar apoio aos viajantes.

Esse apoio traduz-se na:

- Emissão de documento de viagem provisório, para situações de extravio de documentação;
- Facilitação do contacto com unidades hospitalares, em caso de acidente ou doença e com advogados em caso de detenção. A proteção consular não poderá, no entanto, libertá-lo da prisão, pagar as contas do hotel, do médico, do advogado, de viagens ou outras. Nos países não pertencentes à União Europeia e onde não exista representação consular portuguesa, pode solicitar auxílio junto das Embaixadas e Consulados de outros Estados Membros da União Europeia. Para mais informações sobre o país de destino, consulte o link: <http://www.secomunidades.pt/web/guest/viajantes>

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM

São aplicadas as condições gerais associadas ao programa de viagem, fornecido pela Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. no acto da reserva.

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Na União Europeia, os direitos dos passageiros aéreos estão assegurados por um regulamento comum a todos os Estados- membros.

Consulte os seus direitos em:

<http://cec.consumidor.pt/topicos1/viajar/meios-de-transporte/aviao.aspx>

NOTA IMPORTANTE

O incumprimento das normas referidas pode acarretar transtornos ou mesmo penalizações sobre os passageiros. Estas informações foram prestadas pelos organismos oficiais competentes, pelo que a agência Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. declina qualquer responsabilidade por alterações ou omissões de informação.

A Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. deseja que a sua viagem decorra da melhor forma possível pelo que pedimos que leia com atenção todos os pontos acima descritos e caso tenha alguma dúvida peça o esclarecimento a qualquer um dos nossos Técnicos de Turismo.