CONDIÇOES GERAIS DO PROGRAMA DA VIAGEM ORGANIZADA

a) ORGANIZAÇÃO: A organização das viagens incluídas na presente brochura é da QueluzTur, Agência de Viagens e Turismo, Lda., com o NIPC 503477729, RNAVT nº 2156, com sede na Avenida José Elias garcia, 98 A, 2745-142 Queluz, com o capital social realizado de 5.000,00 €, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Sintra com o registo n.º 9985, telefone 214300860, Email: geral@queluztur.pt.

b) INSCRIÇÕES: No ato da inscrição o Viajante deverá depositar 25 % do preço do serviço, liquidando os restantes 75 % até 21 (vinte e um) dias antes do início do serviço. Se a inscrição tiver lugar a 21 (vinte e um) dias ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato da inscrição. A QueluzTur reserva-se no 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.

c) ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO: Nos termos da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro na sua redação atual, informamos que o Viajante poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt.

d) RECLAMAÇÕES: 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, nos termos do art.º 28 nº 1 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março. 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 (dois) anos, nos ternos do art.º28 nº 5 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

e) BAGAGEM: A agência é responsável pela bagagem do Viajante nos termos legais; O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem. 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 (sete) dias a contar da sua entrega. Estando em caso o mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 (vinte e um) dias a contar da data de entrega da mesma. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da QueluzTur sobre a entidade prestadora do serviço.

f) LIMITES DE RESPONSABILIDADE: 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 Viajantes, 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, nos termos do art.º 36.º nº 2 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, como limites os seguintes montantes: a) € 441.436 (quatrocentos e quarenta e um mil quatrocentos e trinta e seis euros), em caso de morte ou danos corporais; b) € 7.881 (sete mil oitocentos e oitenta e um euros), em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação; c) € 31.424 (trinta e um mil quatrocentos e vente e quatro), em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida; d) € 10.375 (dez mil trezentos e setenta e cinco euros), em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel; e) € 1.097 (mil e noventa e sete euros), 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 Viajante aí se encontrar alojado tem, nos termos do art.º 36.º nº 3 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, como limites: a) € 1.397,00 (mil trezentos e noventa e sete euros), globalmente; b) € 449,00 (quatrocentos e quarenta e nove euros) por artigo; c) O valor declarado pelo Viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico. A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.

h. DOCUMENTAÇÃO: O Viajante deverá possuir válida toda a sua documentação pessoal ou familiar: - Cartão de cidadão, - Passaporte - Autorização para menores (Quando necessária) - Visto (Quando necessário) - Certificado de vacinas (Quando necessário) - 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. ii. Viagens dentro da União Europeia: - Os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (Passaporte, Cartão do Cidadão); - Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença; - 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. iii. Viagens fora da União Europeia: - Os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem para fora da União Europeia 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); - 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.

i) DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO: Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas Despesas de Reserva: 20,00 euros

Despesas de Alterações: Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.): 30,00 euros. A aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

j) ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE: 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 acima referida, como despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 (vinte e um) 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 cláusula “Rescisão do C ontrato pelo Viajante”. ii. 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.

l) ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA: Sempre que, antes do início da viagem organizada, (i) a agência de viagens e turismo 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 que lhe for fixado: 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. ii. A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta.

m) CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL: O Viajante pode, nos termos do art.º 22º nº 1 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março 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. ii O cedente e o cessionário, nos termos do art.º 22.º nº 2 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março 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.

n) RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELA AGÊNCIA: Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes a gência 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 or escrito do cancelamento no prazo de: a) 20 (vinte) dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias; b) 7 (sete) dias ntes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias; c) 48 (quarenta e oito) horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias. ii.. 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 excecionais. iii. 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 (catorze) dias após a rescisão do contrato de viagem, nos termos do art.º 27.º nº 5 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

o) 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 mputável ao Viajante, 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 Viajante o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

p) 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 alterações (aumento ou redução de preço), nos termos do art.º 29.º do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 (vinte) dias antes da data de viagem. Caso o aumento em causa exceda 8% (oito por cento) do preço total da viagem organizada, aplicarse-á o disposto na clausula “ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA”. 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.

CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA DA VIAGEM ORGANIZADA

q) RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM PELO VIAJANTE: O viajante pode rescindir o contrato de viagem a todo o tempo antes do início da viagem, nos termos do art.º 25.º nº 1 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março. No caso de rescisão do contrato nos termos da alínea anterior, nos termos do art.º 25.º nº 2 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, o viajante pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos, a definir consoante a data de antecedência da rescisão, as economias de custos e receitas em resulta do da reafectação dos serviços de viagem. 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 deem lugar, menos a reafectação de serviços e as economias de custos. 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, deduzido da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 (catorze) dias após a rescisão do contrato de viagem, nos termos do art.º 25.º nº 7 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março. 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 excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino, nos termos do art.º 25.º nº4 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março. A rescisão do contrato de viagem nos termos supra referidos, apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, nos termos do art.º 25.º nº 5 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março. Salvo indicação prévia em contrário, no programas de autocarro organizados pela QueluzTur, pode rescindir a sua viagem sem custos até 30 dias antes da partida

r) ASSISTÊNCIA AOS VIAJANTES: 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 é obrigada a dar-lhe assistência, nomeadamente: a) Disponibilizando informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; b) Auxiliando o viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

ii. A agência de viagens e turismo pode cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu em virtude da prestação dessa assistência, caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência, não podendo, contudo exceder os custos efetivamente incorridos pela agência. iii. Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, 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. iv. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis. v. 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.

s) RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA DE VIAGEM: A agência de viagens e turismo é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem. ii. 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. iii. As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas iv. 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. 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. vi. A agência de viagens e turismo 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. vii. A agência de viagens e turismo não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante, situações originadas por circunstâncias inevitáveis e excecionais, a responsabilidade da agência de viagens encontra-se transferida para o seguro de viagem, o qual garante até aos capitais contractados e pagos pelos clientes, o pagamento das respectivas despesas por parte da seguradora.

t) 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 ou info@turismodeportugal.pt

u) SEGUROS: A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se também garantida pelo seguro de responsabilidade civil na Companhia Ageas, apólice n.º 008410204081, no montante de 75.000,00 € e nos termos da legislação em vigor.

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.

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

x) VALIDADE DO PROGRAMA: Este programa é válido de 19/03/2024 a 30/12/2026

NOTAS INFORMATIVAS:

• As presentes condições gerais poderão ser alteradas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.

• Os preços dos programas estão baseados na cotização 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 e 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 origem, 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.