

Condições Gerais

1. Objeto

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 pelas About Destiny – Unipessoal, Lda, com sede sita na Alameda de São Dâmaso, Centro Comercial São Francisco, Loja 5, 4810-286 Guimarães, registada na CRC de Guimarães e de pessoa coletiva 509 080 308, com o capital social de Cinco mil euros, com RNAVT 3856 (doravante designada por Agência), em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas entre o Cliente 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 Cliente e a Agência.

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

1.4 Ao contratar com a Agência, o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos.

1.5. As Condições Gerais apresentadas são para programas próprios estruturados entre a About Destiny – Unipessoal Lda e o cliente final, sendo que, os programas de fornecedores turísticos e de operadores turísticos, têm condições gerais próprias e devem ser consultadas e facultadas, assim que o cliente o solicitar, isentando de qualquer responsabilidade de não entendimento e não compreensão, entre a About Destiny – Unipessoal Lda e o cliente.

2. Inscrições

2.1 No ato da inscrição o Cliente deverá depositar o valor solicitado, valor esse que corresponderá aos custos inerentes de organização da viagem, liquidando o restante valor até 21 dias antes do início da viagem. Poderá ser cobrado ao cliente um valor superior ao estipulado, podendo chegar a totalidade da reserva (100%), estando as reservas condicionadas à disponibilidade dos fornecedores no momento da reserva.

2.2 Se a inscrição ou reserva para a viagem vier a ter lugar a 21 dias antes ou menos da data de partida, o preço total deverá ser pago no ato da inscrição, ficando esta condicionada à obtenção por parte dos fornecedores da confirmação das reservas para a totalidade dos serviços.

2.3 Por qualquer alteração à inscrição na viagem a pedido do Cliente a Agência reserva-se o direito de cobrar uma taxa de alteração nos termos do previsto no Ponto 3.1. em baixo.

2.4 Sem prejuízo da quantia a pagar pelo Cliente para as despesas a efetuar com as reservas necessárias à confirmação da inscrição e que acrescerão ao preço da viagem, o Cliente fica ainda obrigado ao pagamento de todos os gastos de cancelamento, nos termos do ponto 8. destas Condições Gerais, caso venha a desistir da viagem.

2.5 A Agência reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

3. Reservas

3.1 Às reservas, taxas de serviço, alterações de reservas e restantes serviços será aplicado o valor constante das tabelas que se encontrarem em vigor em cada momento, acrescidos dos valores cobrados pelos fornecedores, nomeadamente, nos casos de alterações.

3.2 O formulário referente a reserva ou solicitação do serviço deverá conter todos os elementos necessários para o processamento da mesma.

3.3 Os preços referidos em 3.1. são devidos por cada pedido de reserva, prestação de serviços ou de fornecimento de bens e produtos e serão debitados ao Cliente no momento da aceitação da reserva, pedido de prestação de serviços ou fornecimento de bens e produtos pela Agência.

3.4 Os preços referidos em 3.1. não serão reembolsados ao Cliente em caso de não utilização ou gozo do serviço ou bem objeto de reserva, bem como por qualquer outro motivo que não seja imputável à Agência.

4. Alterações de Preço

4.1 A Agência reserva-se o direito de, até 20 dias antes da data da viagem, alterar o preço da viagem se este aumento se dever a variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou em flutuações cambiais, devendo comunicar tal facto ao Cliente. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato.

4.2 A alteração será calculada com base proporcional às variações dos preços dos fatores que influenciarem a mesma alteração.

2.3 Por qualquer alteração à inscrição na viagem a pedido do Cliente a Agência reserva-se o direito de cobrar uma taxa de alteração nos termos do previsto no Ponto 3.1. em baixo.

4.3 A não aceitação do aumento do preço da viagem, nos termos da lei, confere ao Cliente o direito a anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica Impossibilidade de Cumprimento.

5. Reembolsos

Depois de iniciada a viagem, não será 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, caso não seja possível substituição por outros serviços equivalentes, confere ao Cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e dos efetivamente prestados, quando a agência for reembolsada pelos fornecedores integrantes na cadeia de valores, sem prejuízo do disposto no número 12.4 destas Condições Gerais.

6. Cessão da Inscrição

6.1 O Cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a Agência por escrito, com pelo menos 7 dias de antecedência e que os diferentes fornecedores de serviços incluídos na viagem aceitem a substituição.

6.2 Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo acima referido será de 15 dias.

6.3 A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço e dos encargos adicionais originados pela cessão.

7. Taxas de Aeroporto. Imposto de IVA

7.1 O pagamento das taxas de aeroporto deverá ser feito pelo Cliente no ato da compra da viagem ou, localmente, nos aeroportos em que é exigido, o que poderá variar conforme o destino. Em qualquer caso, a Agência informará o Cliente, no ato de inscrição na viagem, da forma de pagamento destas taxas.

7.2 O Imposto sobre o Valor Acrescentado, aplicável a data da viagem, esta incluído no preço do serviço.

8. Desistências

A todo o momento o cliente poderá desistir da viagem/estadia mediante comunicação escrita, tendo direito à devolução das quantias pagas deduzidas dos seguintes gastos:

8.1 Gastos de gestão que a Agência tenha tido para a obtenção das reservas e ainda um valor que poderá ir até quinze por cento do preço dos serviços em causa;

8.2 Gastos de anulação não reembolsáveis por parte dos fornecedores (hotéis, meios de transporte, visitas acompanhadas e demais serviços);

8.3 Gastos com passagens aéreas sujeitas as condições específicas que por esse motivo, não possam ser reembolsados após emissão.

9. Mudanças

9.1 Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um cliente, 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 rubrica "Desistências".

9.2 Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto), será cobrada uma taxa de serviço de € 50,00, acrescida do valor a ser cobrado pelo fornecedor da cadeia de valores.

9.3 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.

10. Reclamações

10.1 Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito num prazo não superior a 20 dias após o termo da prestação dos serviços.

10.2 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 estada, exigindo dos mesmos os respetivos documentos comprovativos da ocorrência.

10.3 A não entrega atempada da participação e dos documentos referidos constitui causa de exoneração da responsabilidade da Agência.

10.4 Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá ainda o cliente acionar a caução prevista nos termos da legislação em vigor, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação junto do Turismo de Portugal I.P no prazo de 20 dias úteis após o termo da viagem.

11. Alterações

11.1 Sempre que existam razões fundamentadas que o justifiquem, a Agência poderá alterar as condições que constam do Programa, nomeadamente a ordem dos percursos, as horas de partida ou substituir qualquer dos alojamentos previstos por outros de categoria e localização similar.

11.2 Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender a viagem, o Cliente terá sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

12. Impossibilidade de Cumprimentos

12.1 Se por factos não imputáveis à Agência esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa de viagem, o Cliente tem direito a desistir da viagem, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas, ou, em alternativa, a aceitar uma alteração aos serviços e eventual variação do preço.

12.2 Se os referidos factos não imputáveis à Agência vierem a determinar a anulação da viagem, pode o Cliente optar por participar numa outra viagem aceitando uma alteração ao contrato celebrado e eventual variação do preço.

12.3 Se a viagem proposta em substituição for de preço inferior, o Cliente será reembolsado da respetiva diferença.

12.4 Não é devido qualquer reembolso por serviços que, embora postos a disposição do Cliente, este optou por não utilizar.

13. Anulações do Programa pela Agência

A agência reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido. Nestes casos, o Cliente será informado por escrito com pelo menos 8 dias de antecedência, ficando a Agência exonerada de qualquer responsabilidade pelo cancelamento.

14. Condições Especiais para Crianças

Dada a diversidade de condições aplicadas a crianças, dependendo da idade, do fornecedor de serviços e das datas de viagem, recomenda-se questionar sempre as condições especiais que porventura existam que, face a cada situação concreta serão objeto de informação adequada.

15. Documentação

15.1 O cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade, autorização para menores, passaportes, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos. A cédula pessoal não é documento válido para transpor as fronteiras portuguesas). A Agência declina qualquer responsabilidade pela recusa da concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas para a anulação da viagem, sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

15.2 Os clientes que sejam cidadãos estrangeiros devem possuir a documentação necessária (passaporte, visto, autorização de residência, etc.) para viajar ou transitar dentro da União Europeia em função da sua nacionalidade. Para as viagens totalmente ou parcialmente fora da União Europeia, poderão ser necessários vistos ou outra documentação especial. Consulte sempre a Embaixada ou Consulado dos países de destino da sua viagem.

15.3 Em caso algum a Agência poderá ser responsável, direta ou indiretamente, pela recusa da concessão de vistos ou a não permissão de entrada do cliente em qualquer país.

16. Limitação de responsabilidade

16.1 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.

16.2 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:

€ 441.436, em caso de morte ou danos corporais;

€ 7.881, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;

€ 31.424, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;

€ 10.375, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;

€ 1.097, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

16.3 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 cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

€ 1.397, globalmente;

€ 449 por artigo;

O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico. A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido. A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

17. Regimes Alimentares

17.1 APA (Alojamento e Pequeno-almoço) - apenas Pequeno-Almoço;

17.2 MP (Meia Pensão) - inclui pequeno-almoço e jantar. As bebidas não estão incluídas;

17.3 PC (Pensão Completa) inclui pequeno-almoço, almoço e jantar. As bebidas não estão incluídas;

17.4 TI (Tudo Incluindo) inclui pequeno-almoço, almoço, jantar, snacks e bebidas como água, sumos e vinho. As inclusões poderão ser mais abrangentes ou restritas mediante o destino e a cadeia hoteleira. Deverá confirmar com a Agência as inclusões do regime Tudo Incluído respeitantes à sua reserva.

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

17.6 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 ou o aeroporto, ou de espera de ligações aéreas.

18. Horas de Chegada e Partida

18.1 As horas de chegada e partida em cada cidade estão indicadas na hora do respetivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras, pelo que estão sujeitas a alterações.

18.2 Nas viagens que incluam transporte em autocarro as horas indicadas têm carácter aproximado.

18.3 Ficam ressalvados os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas com os meios de transporte, com as empresas transportadoras ou motivados por causas naturais.

19. Alojamento e Horário

19.1 O grupo, classificação e denominação do alojamento são determinados pelo Estado de acolhimento. A relação de hotéis e apartamentos constantes do programa é indicativa, bem como a sua categoria. No que concerne ao alojamento, são aplicáveis as seguintes regras particulares: - Apartamentos: É da total e inteira responsabilidade do Cliente 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.

- Hotéis: Os preços apresentados são por pessoa e estão baseados na ocupação de quarto duplo. 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.

19.2 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 receção, em local a indicar pela Agência.

20. Bagagem

20.1 A agência é responsável pela bagagem nos termos legais;

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

20.3 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.

20.4 apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da Agência sobre a entidade prestadora do serviço.

22. Meios de Pagamento

O Cliente poderá pagar os serviços através de cartão Visa, Mastercard, Referência Multibanco ou outras desde que acordadas previamente com a Agência.

23. Jurisdição e Lei Aplicável

Estes Termos e condições, bem como qualquer relação entre a About Destiny – Unipessoal, Lda e o Passageiro, serão regidos pelas leis de Portugal na Comarca da sede da About Destiny – Unipessoal, Lda. Salvo normas expressamente indicadas, ambas as partes estão sujeitas à jurisdição dos Tribunais Portugueses para qualquer assunto resultante da existência, conteúdo e/ou interpretação destes termos e condições gerais ou de qualquer relação entre a About Destiny – Unipessoal, Lda e o Passageiro.