



Votre Tour Opérateur de confiance

Conditions Générales

1. Introduction

Ces conditions générales font partie intégrante du programme / catalogue / document d'information dans lequel ils opèrent et sont, en l'absence d'un document distinct, le contrat de voyage.

Dans les cas impliquant un voyage organisé constant de ce programme, ces conditions générales et les conditions particulières définies dans la documentation de voyage fourni au client sur le moment de la réservation de son voyage, corroborent le contrat de voyage liant les parties.

Le présent programme / catalogue / document informatif est obligatoire pour l'agence, sauf dans le cas des changements qui ont été communiquées par écrit au client avant la conclusion de la réservation (contrat), ou si les parties en conviennent autrement.

Ces conditions générales sont établies en conformité avec le régime juridique applicable aux agences de voyages et tourisme figurant dans le Decreto-lei n° 61/2011 du 6 mai.

2. Organisation

L'organisation technique des voyages est de la responsabilité de MARESIAS E PRADARIAS, LDA. ,siège social à Alto do Romão, Ed. Conlux, Pederneira - 2450-060 NAZARÉ, avec capital détenu de 25.000,00 Euros, matriculée à la Conservatória do Registo Comercial da Nazaré sous l'enregistrement unique et numéro fiscal 514 378 344, avec RNAVT 7220. Maresias e Pradarias, Lda utilise la marque SUBLU TOUR PORTUGAL.

3. Inscription

Lors de l'inscription, le client doit déposer 50% du prix des services, liquider les 50% restants jusqu'à 21 jours avant le début du service. Si l'inscription a lieu 21 jours ou moins de la date de début du service, le prix total de la même doit être payé lors de l'inscription. MARESIAS E PRADARIAS, LDA. ,se réserve le droit d'annuler toute inscription que le paiement n'a pas été effectué dans les conditions ci-dessus. Les réservations sont conditionnelles à l'obtention de la confirmation des fournisseurs de tous les services.

- a) Conditions spéciales de paiements - dans des situations exceptionnelles conditionnées par les fournisseurs de services et / ou les saisons de fête et / ou des offres spécifiques, peut être exigé le paiement intégral lors de l'inscription ou à la confirmation des services de voyage.
- b) Les prix mentionnés reflètent déjà les Taxes Toutes Comprises au taux légal en vigueur (23%)



Votre Tour Opérateur de confiance

- c) Lorsque le voyage dépend d'un nombre minimum de participants l'agence se réserve le droit d'annuler le paquet si le nombre de participants atteint est inférieur au minimum prévu. Dans ces cas, le client sera informé par écrit de l'annulation dans les 8 jours.

Tous les programmes seront présentés sans prix de billet d'avion. Lorsque le client demande prix des billets, ce montant sera payé selon les termes et conditions des compagnies aériennes.

4. Documentation

Le client doit avoir en bon état sa documentation personnelle ou familiale (Carte Nationale d'Identité, documentation militaire, l'autorisation pour les mineurs, les visas, les certificats de vaccins et d'autres éventuellement nécessaires). L'agence accepte aucune responsabilité pour le refus des visas ou l'interdiction d'entrée du client dans un pays étranger; en ces cas ils s'appliquent les conditions énoncées à l'article «Désistement», et sera à la compte du client tous les coûts que cela entraînera.

Voyage dans l'Union européenne:

- Les clients (indépendamment de l'âge) qui se déplacent dans l'Union européenne doit être en possession de leur pièce d'identité civile (Passeport ou Carte Nationale d'Identité);
- Pour obtenir des soins médicaux doivent être porteurs de leur Carte européenne d'assurance maladie;
- Les ressortissants de pays non-UE devraient consulter des informations spécifiques sur la documentation nécessaire pour effectuer le voyage aux ambassades / consulats des pays d'origine;

Voyage en dehors de l'Union européenne:

- Les clients (indépendamment de l'âge) qui voyagent en dehors de l'Union européenne doit être en possession de leur document d'identification civile (passeport) et un visa si nécessaire (obtenez cette information auprès de l'agence au moment de la réservation);
- Les nationaux de pays non communautaires devrait consulter des informations spécifiques sur la documentation nécessaire pour effectuer le voyage aux ambassades / consulats des pays d'origine.



Votre Tour Opérateur de confiance

5. CESSION D'INSCRIPTION

Le client peut céder son enregistrement, faisant se remplacer par une autre personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage, à condition qu'elle informe l'agence par écrit au moins sept jours à l'avance et que la cession soit possible en vertu des règlements de transports aériens, maritime, ferroviaire et transport terrestre applicable.

Dans le cas des croisières et des voyages aériens de long trajet, la période visée au paragraphe précédent est portée à quinze jours.

La cession d'inscription responsabilise le cédent et le cessionnaire pour le paiement du prix du voyage et les frais supplémentaires.

6. DÉSISTEMENTS

Le client ou l'un de ses compagnons sont libres de retirer ou d'annuler le voyage à tout moment, en le faisant par écrit et aura le droit à un remboursement des sommes versées déduites des dépenses suivantes:

1. Les frais d'administration pour obtenir les réservations de voyages, prévus sous la rubrique "frais de réservation" et un pourcentage allant jusqu'à 15% du prix de voyage.
2. Les dépenses non remboursables par les prestataires de services (par exemple, les hôtels, les transports et visites accompagnées).
3. Les dépenses de billets d'avion quand ils sont soumis à des conditions spécifiques et ne peut être remboursée après émis.

Lorsque cela est approprié, le client sera remboursé la différence entre le montant payé et les montants mentionnés ci-dessus.

7. REMBOURSEMENTS

Une fois démarré le voyage il n'y aura aucun remboursement pour les services non utilisés par le client. La non prestation de services prévus dans le programme de voyage pour des raisons non imputables à l'agence organisatrice et si la substitution n'est pas possible par d'autres équivalents, donne au client le droit de se faire rembourser la différence entre le prix des services fournis et le travail réel effectué.



Votre Tour Opérateur de confiance

8. MODIFICATIONS

Lorsqu'il existe des raisons justifiées, l'agence organisatrice peut changer l'ordre des parcours, changer les heures de départ ou de remplacer des hôtels prévus par d'autres de la même catégorie et un emplacement similaire, informant le client de ce changement dès qu'il l'a connaissance. Si des circonstances imprévues obligent à suspendre les voyages, les clients auront toujours droit au remboursement des sommes versées.

Impossibilité d'exécution:

Si par des faits non imputables à l'agence organisatrice cela devient incapable d'accomplir certains services essentiels du programme de voyage, le client a le droit de renoncer à ce voyage, soit immédiatement remboursé de toutes les sommes versées, ou alors accepter un amendement et possible changement de prix.

Si les faits non imputables à l'agence organisatrice déterminent l'annulation du voyage, le client peut également choisir de participer à un autre paquet de prix équivalent. Si le forfait offert de remplacement est de prix inférieur il sera remboursé de la différence respective.

9. INFORMATION EN VERTU DE LA LOI N° 144/2015 DU 8 DE SEPTEMBRE

Aux termes de la Loi n° 144 du 8 de Septembre nous informons le client peut utiliser les entités suivantes de Résolution Alternative des Litiges de Consommation:

- i) le médiateur des Clients des Agences de Voyages et Tourisme in <http://www.provedorapvt.com/>
- ii) Commission Arbitrale du Tourisme du Portugal in <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Pages/Homepage.aspx>
- iii) ou une des entités dûment données dans la liste fournie par la Direction générale du Consommateur in <http://www.consumidor.pt/> qu'on conseille la consultation.

10. RÉCLAMATIONS

Les plaintes seront considérées seulement à condition qu'elles soient présentées par écrit à l'agence dans les 30 jours après la fin des services.

Dans le cas d'une réclamation pour violation de services contractés, le client peut activer le Fond de garantie de voyages et tourisme prévues par les dispositions du décret-loi n° 61/2011 du 6 mai, en devant présenter la réclamation :

- i) Après du Médiateur du Client car SUBLU TOUR est adhérente du Médiateur du Client des Agences de Voyages et Tourisme in <http://www.provedorapvt.com/>.



Votre Tour Opérateur de confiance

Pour profiter de ce service doit, dans les 20 jours ouvrables après la fin du voyage, présenter sa plainte par écrit. Les agences sont liées à l'exécution en temps voulu de la décision qui sera publiée par cette entité.

- ii) Après du Tourisme du Portugal I.P. in <http://www.turismodeportugal.pt/> au délai de 30 jours après: (i) la fin du voyage; (ii) l'annulation du voyages imputable à l'agence; (iii) la date de connaissance de l'impossibilité da sa réalisation par des raisons imputables à l'agence; (iv) la fermeture de l'établissement.
- iii) Après d'une des entités sur le site de la Direction General du Consommateur in <http://www.consumidor.pt/>.

11. BAGAGE

- 1) L'agence est responsable pour les bagages aux termes légales ;
- 2) Le client est obligé de se plaindre à l'entité fournissant le service au moment de l'enlèvement, détérioration ou la destruction de bagages
- 3) Dans le transport international, en cas de dommages aux bagages, la plainte doit être faite par écrit au transporteur immédiatement après avoir vérifié les dommages, et jusqu'à 7 jours de livraison. S'il y a un retard dans la livraison des bagages la plainte doit être faite dans les 21 jours à compter de la date de livraison de la même
- 4) La responsabilité de MARESIAS E PRADARIAS, LDA. ,pourra être déclenchée seulement sur présentation de la preuve de réclamation prévue à l'alinéa précédent.

La responsabilité de l'agence a comme limite le montant maximal payable aux entités fournissant des services en vertu de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 sur le transport aérien international et la Convention de Berne de 1961 sur le transport ferroviaire.

Quand il il y a responsabilité des agences de voyages et tourisme pour les dommages, la destruction et le vol de bagages ou d'autres objets dans les établissements d'hébergement touristique, alors que le client travaille en logé, il y a comme limites:

- a) 1.397,00 Euros, globalement;
- b) 449,00 Euros par article;
- c) La valeur déclarée par le client en relation aux articles déposés à la garde des établissements d'hébergement touristique.

La responsabilité de l'agence pour les dommages non corporels pourra être contractuellement limitée au montant correspondant à cinq fois le prix du service vendu.



Votre Tour Opérateur de confiance

12. CHANGEMENTS

Si les fournisseurs du voyage en question permettent, chaque fois qu'un client inscrit pour un voyage en particulier, souhaiter modifier son inscription par un autre voyage ou pour la même mais avec départ à une date différente, ou une autre modification possible, il sera payé un supplément pour dépenses de changement. Toutefois, si le changement a lieu 21 jours ou moins avant la date de départ du voyage, pour lequel le client est inscrit, ou si les fournisseurs de services n'acceptent pas le changement, il est soumis aux frais et charges pertinents à la clause "Désistements".

Une fois commencé le voyage, si demandé la modification des services contractés pour des raisons non imputables à l'agence (par exemple l'extension du séjour, le changement de vol), les prix des services touristiques peuvent ne pas correspondre à ceux publiés dans la brochure qui a conduit au contrat.

13. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de l'agence organisatrice des voyages se trouve garantis par une assurance de responsabilité civil de Zurich Insurance plc – Sucursal em Portugal, Apólice nº 007666578, au montant de € 75.000,00, en contribuant aussi au Fond de Garantie de Voyages et Tourisme (FGVT – decreto-lei nº 61/2011 du 6 de mai, selon le Decreto-lei nº 199/2012 du 24 d'aout).

14. VALIDITÉ

La validité des programmes doit être vérifiée dans la description du programme.

NOTES:

- Les autres conditions spéciales seront incluses dans la brochure de chaque destination et voyage spécifique - conditions particulières - et qui font partie du contrat de voyage.
- Ces conditions générales peuvent être complétées par toute autre spécifique si dûment convenue par les parties.
- Les prix des programmes sont basés sur le prix moyen du dollar alors les dérivations pertinente de cette monnaie peut conduire à une révision des prix des voyages. En raison des changements de prix du carburant sur les prix en vigueur il pourra avoir des changements du supplément pour le carburant inséré dans le prix.
- Les catégories d'hôtels et des croisières présentés dans cette brochure suivent les normes de qualité du pays hôte, peuvent même être modifiés par d'autres similaires lorsque pour des raisons indépendantes de l'agence il n'est pas possible de maintenir ou confirmer la réservation existante, ce qui oblige l'agence à informer le client dès que tels sont connus.



Votre Tour Opérateur de confiance

INFORMATIONS GÉNÉRALES

HEURES D'ARRIVÉE OU DE DEPART:

Les heures de départ et d'arrivée sont indiquées dans l'horaire local du pays concerné et en conformité avec les horaires de leurs compagnies aériennes au jour d'impression du programme, et peuvent donc être sujets à changement.

HÔTELS / APPARTEMENTS:

Appartements: Dans le cas des locations d'appartement c'est de la responsabilité du client l'information du nombre de personnes qui occuperont l'appartement. Dans le cas de se présenter plus de personnes que réservées, les appartements peuvent refuser leurs entrées.

Hôtels: Le prix indiqué est par personne et sont basés sur une occupation double. Pas tous les hôtels ont chambre triple est normalement il y a un lit extra qui peut n'être pas de qualité identique. Dans les chambres avec lits jumeaux ou double, le triple peut être limité à ces lits.

La liste des hôtels et des appartements constante sur les programmes est indicative ainsi que sa catégorie en ce qui concerne les critères de classifications locales et dont les critères sont parfois différents de ceux utilisés au Portugal.

REPAS:

Sauf indication contraire, les prix présentés pour les suppléments de demi-pension et pension complète ne comprennent pas les boissons.

À l'arrivée à l'hôtel après 19h00, le premier service de repas sera le petit déjeuner le lendemain, le dernier jour et sauf possibilité de check-out tardif, le dernier service de l'hôtel est le petit déjeuner.



Votre Tour Opérateur de confiance

HORAIRES D'ENTRÉE ET SORTIE:

Les heures d'entrée et de sortie dans le premier et le dernier jour seront fixées selon le premier et le dernier service. En règle générale, les chambres peuvent être utilisés à partir de 14h00 le jour d'arrivée et doit être laissé libre jusqu'à 12h00 du jour de départ.

Aux appartements l'entrée est en générale à 17h00 du jour d'arrivée et doit être laissé libre avant 10h00 le jour du départ.

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES ENFANTS:

À cause de la diversité des conditions appliquées aux enfants (destination et fournisseur) il est recommandé de toujours demander les conditions particulières qui sont peut-être appliquées au voyage en question.

ASSURANCE:

L'agence propose la vente d'assurances qui peuvent être achetés en fonction du voyage pour garantir les situations d'assistance et les frais et annulation.