



# O SEU OPERADOR DE CONFIANÇA

## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. INTRODUÇÃO

As presentes condições gerais fazem parte integrante do programa/catálogo/documento informativo em que se inserem, constituindo, na ausência de documento autónomo, o contrato de viagem.

Quando esteja em causa uma viagem organizada constante do presente programa, estas condições gerais e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao cliente no momento de reserva da viagem, consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

O presente programa/catálogo/documento informativo é vinculativo para a agência, salvo se se tratar de alterações que tenham sido comunicadas por escrito ao cliente antes da celebração da reserva (contrato) ou se existir acordo das partes em contrário.

As presentes condições gerais são elaboradas de acordo com o regime jurídico aplicável às agências de viagens e turismo que consta no Decreto-lei nº 61/2011 de 6 de maio.

### 2. ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas nesta brochura é da responsabilidade de SUBLU TOUR PORTUGAL, LDA. , com sede na Rua Caminho Real, condomínio Jardim do Mar, Fracção G, Pederneira – 2450-060 NAZARÉ, com o Capital Social realizado de 25.000,00 Euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial da Nazaré sob o número único de matrícula e identificação fiscal 513 049 207, com o RNAVT 5808.

### 3. INSCRIÇÕES

No ato da inscrição o cliente deverá depositar 50% do preço do serviço, liquidando os restantes 50% até 21 dias antes do início do serviço. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato da inscrição. A SUBLU TOUR reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições acima mencionadas. As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

- a) Condições particulares de pagamentos – em situações excepcionais condicionadas pelos prestadores de serviços e/ou épocas festivas e/ou ofertas pontuais, poderá ser exigido o pagamento total no ato da inscrição ou na confirmação dos serviços de viagem.



## O SEU OPERADOR DE CONFIANÇA

- b) Os preços mencionados neste programa reflectem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa legal em vigor (23%)
- c) 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 previsto. Nestes casos, o cliente será informado por escrito do cancelamento no prazo de 8 dias.

Todos os programas serão apresentados sem preço de avião. Quando o cliente solicitar preço de avião, este valor será pago nos termos e condições da companhia aérea.

#### 4. DOCUMENTAÇÃO

O cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigíveis). A agência declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas na cláusula “Desistências”, sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

Viagens na União Europeia:

- Os clientes (independente da idade) que se desloquem dentro a União Europeia deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte; B.I. ou C.C.);
- Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respectivo 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;

Viagens fora da União Europeia:

- Os clientes (independente da idade) que se desloquem 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);
- 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.



## O SEU OPERADOR DE CONFIANÇA

### 5. CESSÃO DA INSCRIÇÃO

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 vendedora por escrito com pelo menos sete dias de antecedência e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transportes aéreo, marítimo, ferroviário e terrestre aplicável.

Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo previsto no parágrafo anterior é alargado para quinze dias.

A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente cedente e cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados.

### 6. DESISTÊNCIAS

O cliente ou algum dos seus acompanhantes é livre de desistir ou cancelar a viagem a todo o tempo, devendo a desistência ou o cancelamento ser feitos por escrito, tendo direito à devolução das quantias pagas deduzidas dos seguintes gastos:

1. Gastos de gestão para obtenção das reservas de viagem, previstos na rubrica “Despesas de Reserva” e ainda uma percentagem que pode ir até 15% do preço da viagem.
2. Gastos não reembolsáveis por parte dos prestadores de serviços (nomeadamente hotéis, transportes terrestres, marítimos e visitas acompanhadas).
3. Gastos com as passagens aéreas quando estiverem sujeitas a condições específicas e não possam ser reembolsadas após emitidas.

Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos.

### 7. REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é 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 organizadora e caso não seja possível a substituição por outros equivalentes, confere ao cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.



## O SEU OPERADOR DE CONFIANÇA

### 8. ALTERAÇÕES

Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a agência organizadora poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria e localização similar, devendo informar o cliente de tal alteração, logo que dela tenha conhecimento. Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender quaisquer viagens, os clientes terão sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

Impossibilidade de cumprimento:

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

Se os referidos factos não imputáveis à agência organizadora vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente ainda optar por participar numa outra viagem organizada de preço equivalente. Se a viagem organizada proposta em substituição for de preço inferior, será o cliente reembolsado da respectiva diferença.

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

Nos termos da Lei nº 144 de 8 de Setembro informamos que o cliente poderá recorrer às seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

i) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in

<http://www.provedorapavt.com/>

ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Pages/Homepage.aspx>

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

### 10. RECLAMAÇÕES

As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência no prazo máximo de 30 dias após o termo da prestação dos serviços.

Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente accionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo previsto nos Termos do Decreto-lei nº 61/2011 de 6 de maio na sua redacção actual, devendo para isso a apresentar a respectiva reclamação:

i) Junto do Provedor do Cliente pois a SUBLU TOUR é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in <http://www.provedorapavt.com/> .



## O SEU OPERADOR DE CONFIANÇA

Para usufruir deste serviço deverá no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito. As agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.

- ii) Junto do Turismo de Portugal I.P. in <http://www.turismodeportugal.pt/> no prazo de 30 dias após: (i) o termo da viagem; (ii) o cancelamento da viagem imputável à agência; (iii) a data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência; (iv) o encerramento do estabelecimento.
- iii) Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt/>.

### 11. BAGAGEM

- 1) A agência é responsável pela bagagem nos termos legais;
- 2) O cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.
- 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.
- 4) A responsabilidade da SUBLU TOUR só poderá ser accionada mediante a apresentação do comprovativo de reclamação previsto no número anterior.

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.

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:

- a) 1.397,00 Euros, globalmente;
- b) 449,00 Euros por artigo;
- c) 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.



## O SEU OPERADOR DE CONFIANÇA

### 12. MUDANÇAS

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 ser paga taxa, como despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 dias ou menos de antecedência em relação à data da partida da viagem, para a qual o cliente se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na cláusula “Desistências”

Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à agência (e.g. ampliação das noites de estadia, alteração de voo) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação.

### 13. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Zurich Insurance plc – Sucursal em Portugal, Apólice nº 006993141, no montante de € 125.000,00 contribuindo ainda para o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT – decreto-lei nº 61/2011 de 6 de maio, de acordo com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-lei nº 199/2012 de 24 de agosto).

### 14. VALIDADE

Este programa é válido de 1 de Janeiro de 2016 a 31 de Dezembro de 2016.

### NOTAS:

- As restantes condições especiais estarão incluídas no folheto de cada destino e viagem em concreto – condições particulares – e que fazem parte do contrato de viagem.
- As presentes condições gerais poderão ser complementadas 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. Devido às constantes alterações do preço dos combustíveis sobre os preços praticados poderá haver alteração do suplemento de combustível inserido no preço.
- As categorias dos hotéis e cruzeiros apresentados nesta brochura seguem as normas de qualidade do país de acolhimento, podendo os mesmos ser alterados por outros similares quando por motivos alheios à agência não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a agência a informar o cliente logo que de tal tenha conhecimento.



## O SEU OPERADOR DE CONFIANÇA

### 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 horários das respectivas companhias aéreas à data de impressão deste programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

#### HOTÉIS/APARTAMENTOS:

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

Hotéis: O preço apresentado é por pessoa e estão baseados numa ocupação dupla. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade. Nos quartos equipados com duas camas ou casal, o triplo pode ser constituído apenas por aquelas camas.

A relação dos hotéis e apartamentos constantes dos programas é indicativa assim como a sua categoria que respeita a critérios e classificações locais cujos critérios por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.

#### REFEIÇÕES:

Salvo indicações em contrário, os preços apresentados para os suplementos de Meia Pensão e Pensão Completa não incluem bebidas.

Nas chegadas ao hotel após as 19h00 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.



## O SEU OPERADOR DE CONFIANÇA

### 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 14h00 do dia de chegada e deverão ser deixados livres até às 12h00 do dia de saída.

Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17h00 do dia de chegada e deverão ser deixados livres até às 10h00 do dia de saída.

### CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS:

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

### SEGURO:

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