

Com efeito das presentes Condições Gerais, o programa/folheto/website é o documento informativo ao qual estas se incorporam. O programa/oferta/website (promoção) é a descrição do combinado contida no programa/folheto/website que constitui o objeto do contrato da viagem organizada. A informação sobre o programa/oferta/website (promoção) contida no programa/folheto é vinculativa para o organizador ou retalhista, salvo que ocorra alguma das seguintes circunstâncias:

a) Se as alterações na referida informação tenham sido comunicadas claramente por escrito ao consumidor antes da celebração do contrato e tal possibilidade tenha sido objeto de referência expressa no programa/oferta (promoção).

b) Se forem produzidas modificações posteriores, estas dependem de acordo prévio por escrito entre as partes contratantes, salvo o previsto na cláusula “impossibilidade de cumprimento”.

1. Regulação jurídica aplicável ao contrato da viagem organizada e aceitação das Condições Gerais. As presentes Condições Gerais estão sujeitas ao disposto no Decreto-Lei nº 61/2011, de 06 de maio, com as alterações que foram introduzidas pelo Decreto lei 199/2012 de 24 de agosto, reguladores das Viagens Organizadas. As presentes Condições Gerais serão incorporadas, em todos os contratos de viagens combinados cujo objeto seja os programas/ofertas (promoções) contidos no programa/folheto e obrigam as partes, com as condições particulares que estão no contrato ou que constem na documentação da viagem facilitada simultaneamente com a subscrição do contrato.

2. Organização. A organização da viagem foi realizada pela SOLTRÓPICO - Viagens e Turismo, S.A., Operador Turístico com sede na R. Embaixador Martins Janeira, 2C, 1º D, 1750-404 LISBOA, Contribuinte Fiscal n.º 502281197, com capital social realizado de 1.100.000 euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o nº 502281197, e com o RNAVT 1984.

3. Preço. O preço da viagem organizada foi calculado com base nos tipos de câmbio, tarifas de transporte, custo do combustível e taxas e impostos aplicáveis na data da edição do programa/folheto ou dos posteriores que, no seu caso, se façam públicos de forma impressa. Qualquer variação do preço dos citados elementos poderá dar lugar à revisão do preço final da viagem, tanto a subida como a baixa, nas importâncias estritas das variações de preço aludidas. Estas modificações serão notificadas ao consumidor, por escrito ou por qualquer outro meio que permita ter conhecimento da comunicação efetuada, podendo, quando a modificação efetuada seja significativa, desistir da viagem, sem penalização alguma, ou aceitar a modificação do contrato. Em nenhum caso, será revista uma subida nos vinte dias anteriores à data de saída da viagem, referente a reservas já realizadas.

3.1. O preço da Viagem Organizada inclui.

3.1.1. O transporte ida e volta, quando este esteja incluído no programa/oferta contratado, no tipo de transporte, características e categoria que conste no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento de o subscrever.

3.1.2. O alojamento, quando este esteja incluído no programa/oferta (promoção) contratado, no estabelecimento e regime alimentar que figura no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento de o subscrever, ou outros similares em caso de substituição.

3.1.3. As taxas ou impostos dos estabelecimentos hoteleiros, quando indicado.

3.1.4. Os impostos indiretos (designadamente o IVA) quando estes sejam aplicáveis.

3.1.5. A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta (promoção) contratado.

3.1.6. Todos os outros serviços e complementos que se especifiquem corretamente no programa/oferta (promoção) contratado.

3.1.7. Tudo aquilo que expressamente conste no contrato de viagem organizada

3.2. Ofertas especiais. Quando se realiza a contratação de uma viagem organizada com base em ofertas (promoções) especiais, de última hora ou equivalentes, a preço diferente do expressado no programa/folheto, os serviços compreendidos no preço são unicamente aqueles que se especificam detalhadamente na oferta, ainda quando, a referida oferta faça referência a algum dos programas descritos neste folheto, sempre que a referida remissão se realize aos exclusivos efeitos de informação geral do destino.

3.3. Excluições.

3.3.1. O preço da Viagem Organizada não inclui (salvo indicação expressa): Vistos, taxas de aeroporto e/ou taxa de entrada e saída, certificados de vacinas, “extras” tais como cafés, vinhos, licores, águas minerais, regimes alimentares especiais – nem sequer nos supostos da meia pensão/pensão completa, salvo quando indicado no contrato – Lavandaria e engomadoria, serviços de hotel opcionais, e em geral, qualquer outro serviço que não conste expressamente na rubrica “O preço da viagem organizada inclui” ou que não conste especificamente detalhado no programa/oferta (promoção), no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento da subscrição.

3.3.2. Excursões ou visitas opcionais. No caso de excursões ou visitas opcionais que se encontrem no destino, deve ter-se em conta que as mesmas não formam parte do contrato da viagem organizada. A sua publicação no folheto tem mero carácter informativo e o preço é meramente indicativo. Assim, no momento de contratar no destino, podem ocorrer variações sobre o custo que alteram o preço indicado. Por outro lado, estas excursões são oferecidas ao consumidor com condições específicas e preço definitivo de forma independente, que não garante até ao momento da contratação a possibilidade de realização das mesmas

3.3.3. Gorjetas ou gratificações. Dentro do preço da viagem organizada não estão incluídas as gorjetas.

No caso dos cruzeiros, a gorjeta perde a sua voluntariedade e, no início do mesmo, adverte-se o cliente que deve assumir o compromisso de entregar no final da viagem um valor determinado em função da duração. Esse valor, fixo antes do início do cruzeiro, tem como único destinatário o pessoal de serviço.

3.3.4 Despesas de Reserva e alteração Estas serão aplicáveis nos seguintes casos (valores não reembolsáveis):

- i) Reservas de alojamento simples a: €15 por reserva
- ii) Despesas de Alteração: por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) será cobrado €12,5.

4. Forma de Pagamento. Inscrições e reembolsos. No ato da inscrição, a Agência poderá requerer um depósito de pelo menos 35% do valor total da viagem, emitindo o correspondente recibo no qual especifique, além do montante antecipado pelo consumidor, a viagem organizada solicitada. O montante restante deverá ser pago na entrega dos vouchers ou documentação da viagem, que deverá ser realizada pelo menos cinco dias antes da data de saída.

Ao não ser efetuado o pagamento do preço total da viagem nas condições mencionadas, entenderemos que o consumidor desiste da viagem solicitada, sendo aplicadas as condições previstas no ponto seguinte.

Se supostamente antes da celebração do contrato o Organizador se veja impossibilitado de prestar algum dos serviços solicitados pelo cliente (incluído o preço), deverá ser comunicado através da Agência retalhista ao consumidor, o qual poderá renunciar a reserva recuperando exclusivamente as quantidades antecipadas caso existam.

Todos os reembolsos que sejam procedentes por qualquer conceito serão formalizados sempre através da Agência retalhista onde tenha realizado a inscrição, não sendo efetuada alguma devolução por serviços não utilizados voluntariamente pelo consumidor.

5. Desistência do consumidor, Cessão e Cancelamento da viagem por não alcançar o número de pessoas inscritas no mínimo previsto. Em todo o momento o usuário ou consumidor pode desistir dos serviços solicitados ou contratados, tendo o direito à devolução dos montantes que tenha pago, quer seja o preço total como o depósito previsto no apartado precedente, mas deverá indemnizar a Agência pelos conceitos que em seguida indicamos:

a) No caso de serviços soltos: A totalidade dos gastos da gestão, mais os gastos de anulação, se produzido estes últimos.

b) No caso de viagens organizadas e salvo que a desistência seja produzida por causa de força maior:

1. Os gastos de gestão mais os gastos de anulação (se os houver) mais as percentagens indicadas no ponto 2.

2. Uma penalização, consistente em 5% do total da viagem se a desistência se produz com mais de dez dias e menos de quinze dias de antecedência da data do início da viagem; 15% entre os dias 3 e 10, e 25% dentro das quarenta e oito horas anteriores à saída.

Se não se apresentar à hora prevista para a saída, não terá direito a devolução alguma do montante pago, salvo acordo entre as partes noutro sentido.

5.3. Condições Especiais: no caso de que algum dos serviços contratados e anulados estivera sujeito a condições económicas especiais de contratação, tais como frete de aviões, navios, tarifas especiais, etc... os gastos de anulação por desistência serão os acordados pelas partes, e em sua falta, os expressamente estabelecidos para o produto/serviço contratado.

O consumidor da viagem organizada poderá ceder a sua reserva a uma terceira pessoa, comunicando por escrito com quinze dias de antecedência à data do início da viagem. Tal cessão não será possível quando ocorra causa suficiente.

O cessionário terá que reunir os mesmos requisitos que tinha o cedente, exigidos com carácter geral para a viagem organizada, e ambos responderão solidariamente ante a Agência de Viagens pelo pagamento do preço da viagem e pelos gastos adicionais justificados pela cessão.

Nos casos em que o Organizador condicione, e assim o especifique expressamente, a viabilidade de oferta da viagem organizada a contar com um mínimo de participantes e por não alcançar esse número, se produza a anulação da viagem, o usuário terá o direito exclusivamente ao reembolso do total do preço ou das quantidades antecipadas, sem que possa reclamar alguma quantidade em conceito de indemnização, sempre e quando a Agência o tenha notificado por escrito com um mínimo de dez dias de antecedência da data prevista para o início da viagem.

6. Alterações. A Agência compromete-se a facilitar aos seus clientes a totalidade dos serviços contratados contidos no programa/oferta (promoção) que deu origem ao contrato de viagem organizada, com as condições e características estipuladas, tudo de acordo com a os seguintes extremos:

a) Caso antes da saída da viagem, o Organizador se veja obrigado a modificar de maneira significativa algum elemento essencial ao contrato deverá ser colocado imediatamente ao conhecimento do consumidor.

b) O consumidor, e salvo as partes acordem outra coisa, poderá optar entre resolver o contrato sem penalização alguma ou aceitar uma modificação do contrato no qual se precisem as alterações introduzidas e a sua repercussão no preço. O consumidor deverá comunicar a decisão que adote ao Retalhista ou, no seu caso, o Organizador dentro dos três dias seguintes a ser notificado da modificação a que se refere a alínea a). Se o consumidor não notifica a sua decisão nos termos indicados, entenderemos que opta pela resolução do contrato sem nenhuma penalização.

c) Se o consumidor opta por resolver o contrato como o previsto na alínea b), ou se o Organizador cancela a viagem organizada antes da data de saída acordada, por qualquer motivo que não seja imputável ao consumidor, este terá direito, desde o momento em que se produza a resolução do contrato, ao reembolso de todas as quantidades pagas, referente ao mesmo, ou a realização de outra viagem organizada com a qualidade equivalente ou superior, sempre que o Organizador ou o Retalhista a possa propor. Caso a viagem oferecida seja de qualidade inferior, o Organizador ou Retalhista deverá reembolsar o consumidor, quando proceda, em função dos montantes já pagos, a diferença do preço, referente ao contrato.

d) Nas suposições anteriores, o Organizador e o Retalhista serão os responsáveis pelo pagamento ao consumidor da indemnização que, no seu caso, corresponda por incumprimento do contrato, que será 5 por cento do preço total da viagem contratada, se o citado incumprimento é produzido nos dois meses e os quinze dias anteriores à data prevista para a realização da viagem; 10 por cento se é produzido entre os quinze e os três dias anteriores; e 25 por cento se o suposto incumprimento seja produzido nas quarenta e oito horas anteriores.

e) Não existirá obrigação de indemnizar nos seguintes casos:

1. Quando o cancelamento seja devido a que o número de pessoas inscritas para a viagem organizada seja inferior ao exigido e assim se comunique por escrito ao consumidor antes da data limite fixada para tal fim no contrato.

2. Quando o cancelamento da viagem, salvo nos casos de excesso de reservas, se deva a motivos de força maior, entendendo por tais aquelas circunstâncias alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não se tenham podido evitar, apesar de haver atuado com a diligência devida.

f) no caso de que, depois da saída da viagem, o Organizador não forneça ou comprove que não pode fornecer uma parte importante dos serviços previstos no contrato, adotará pelas soluções adequadas para a continuação da viagem organizada, sem algum suplemento de preço para o consumidor, e, neste caso, pagará a este último a diferença entre as prestações previstas e as fornecidas. Se o consumidor continua a viagem com as soluções dadas pelo Organizador, consideremos que aceita tacitamente as propostas dadas.

g) Se as soluções adotadas pelo Organizador foram inviáveis ou o consumidor não as tenha aceite por motivos razoáveis, deverá ser facilitado, sem algum suplemento de preço, um meio de transporte equivalente ao utilizado na viagem para regressar ao lugar de saída ou qualquer outro que ambos tenham acordado, sem prejuízo da indemnização que no seu caso proceda.

h) Em caso de reclamação, o retalhista ou, no seu caso, o organizador deverá trabalhar no sentido de encontrar soluções adequadas.

i) em nenhum caso, tudo aquilo não incluído no contrato da viagem organizada (como, por exemplo, bilhetes de transporte do local de origem do passageiro até ao local de saída da viagem, ou vice-versa, reservas de hotel em dias prévios ou posteriores à viagem, etc.) será da responsabilidade do Organizador, não existindo obrigação de indemnizar por estes possíveis gastos de serviços independentes no caso de que a viagem se cancele pelas causas previstas na alínea e).

Se os transfers/assistências do hotel-aeroporto ou vice-versa, ou outros similares, incluídos na oferta, não se tenham cumprido, fundamentalmente por causas alheias ao transferista e não imputáveis ao Organizador, este reembolsará unicamente o valor do transporte alternativo utilizado pelo cliente na deslocação, mediante a prévia apresentação do recibo ou fatura correspondente.

7. Obrigação do consumidor em comunicar todo o incumprimento na execução do contrato. O consumidor está obrigado a comunicar todo o incumprimento na execução do contrato – preferentemente “in situ” ao representante do Organizador no destino segundo consta na documentação da viagem ou, noutro caso, com a maior brevidade possível- por escrito ou de qualquer outra forma em que fique registado para dar a conhecer, ao organizador ou ao retalhista e, neste caso, ao prestador do serviço de que se trate.

No caso de que as soluções arbitradas não sejam satisfatórias para o consumidor, este dispõe do prazo de um mês para reclamar

perante a Agência retalhista ou ao organizador, sempre a través da Agência.

8. Responsabilidade.

8.1. Geral. A Agência de Viagens Organizadora e a Retalhista vendedora final da viagem organizada responderão perante o consumidor, em função das obrigações que lhes correspondam pela gestão da viagem organizada, do correto cumprimento das obrigações derivadas do contrato, com independência de que estas devam ser executadas por eles mesmos ou outros prestadores de serviços, e sem prejuízo do direito dos Organizadores e Retalhistas a atuar contra os referidos prestadores de serviços. O Organizador manifesta que assume as funções de organização e execução da viagem.

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 Açoreana, apólice nº 56.36919, no montante de 75.000€, nos termos da legislação em vigor.

Os Organizadores e os Retalhistas das viagens organizadas responderão dos danos sofridos pelo consumidor como consequência da não execução ou execução deficiente do contrato. A referida responsabilidade cessará quando ocorra alguma das seguintes circunstâncias:

8.1.1. Se os defeitos observados na execução do contrato são imputáveis ao consumidor.

8.1.2. Se os referidos defeitos são imputáveis a um terceiro alheio ao fornecimento das prestações previstas no contrato e revistam um carácter imprevisível ou insuperável.

8.1.3. Se os defeitos aludidos se devem a motivos de força maior, entendendo por tais aquelas circunstâncias alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis cujas consequências não se puderam evitar, apesar de haver atuado com a devida diligência.

8.1.4. Se os defeitos se devem a um acontecimento ao qual o Retalhista ou, no seu caso, o Organizador, apesar de haver feito todos os esforços, não podia prever nem superar, assim como por causa suficiente de acordo com o previsto nos regulamentos das Agências de Viagens.

No entanto, nas suposições de exclusão de responsabilidade por ser alguma das circunstâncias previstas nos números 2,3 e 4 o organizador e o retalhista que sejam partes no contrato de viagem organizada estarão obrigados a prestar a necessária assistência ao consumidor que se encontre em dificuldades.

8.2. Limites do ressarcimento por danos. O limite de ressarcimento por danos que resultem do incumprimento ou da má execução das prestações incluídas na viagem organizada, estará ao disposto na normativa vigente que resulte da aplicação sobre a matéria. Ao que se refere aos danos que não sejam corporais, estes deverão ser sempre acreditados pelo consumidor. Em nenhum caso a Agência se responsabiliza pelos gastos de alojamento, manutenção, transportes e outros que se originem por causas de força maior.

Quando a viagem se efetue em autocarros, carrinhas, limousines e similares contratados pela agência Organizadora direta ou indiretamente, em caso de acidente, qualquer que seja o país onde se produza, o consumidor deverá apresentar a referida reclamação contra a entidade transportadora a fim de salvaguardar no seu caso, a indemnização do seguro desta, sendo auxiliado e assessorado gratuitamente nas suas gestões pela agência organizadora.

9. Delimitação dos serviços da viagem organizada.

9.1. Viagens de avião. Apresentação no aeroporto. Nas viagens de avião, a apresentação no aeroporto será efetuada com um mínimo de antecedência de uma hora e meia sobre o horário oficial de saída, e em todo o caso serão seguidas estritamente as recomendações específicas que indique a documentação da viagem facilitada ao assinar o contrato. Na contratação de serviços soltos,

recomendamos que o cliente confirme com quarenta e oito horas de antecedência os horários de saída dos voos.

9.2 Hotéis.

9.2.1. Geral. A qualidade e o conteúdo dos serviços prestados pelo hotel estarão determinados pela categoria turística oficial, se existir, atribuída pelo órgão competente do seu país. Em alguns casos é facilitada no folheto informação da categoria dos hotéis de acordo com a informação obtida dos organismos de Turismo dos respetivos países e a classificação de outras Agências Grossistas, ainda que esta não seja a vigente no país em concreto. Dada a vigente legislação a respeito no que estabelece apenas a existência de quartos individuais e duplos permitindo que nalguma destas últimas possa habilitar-se uma terceira cama, está estimada sempre que a utilização da terceira cama se faça com o conhecimento e consentimento das pessoas que ocupam o quarto, e assim figurará o quarto como triplo em todos os impressos da reserva facilitados ao consumidor ao pagar o depósito, no contrato e nos bilhetes e/ou documentação da viagem que se entrega simultaneamente na assinatura do mesmo. Igualmente nos casos de quartos duplos para uso de até quatro pessoas, com duas camas, quando assim se especifique na oferta (promoção) do programa/folheto.

Em alguns casos existe a possibilidade de disponibilizar berços, que deverão ser solicitados pelos clientes antes de efetuar o contrato e que salvo estejam mencionados, não estão incluídos no preço.

O horário habitual para a entrada e saída nos hotéis está em função do primeiro e último serviço que o usuário vá utilizar. Como regra geral e salvo que expressamente se acorde outra coisa no contrato, os quartos poderão ser utilizados a partir das 14 horas do dia de chegada e deverão ficar livres antes das 12 horas do dia de saída.

Quando o serviço contratado não inclua o acompanhamento permanente de guia e se supostamente o usuário preveja a sua chegada ao hotel ou apartamento reservado em datas ou horas diferentes das descritas, é necessário, para evitar problemas e más interpretações, comunicar com a maior antecipação possível tal circunstância à Agência Organizadora, ou ao hotel ou aos apartamentos diretamente, segundo o caso.

Igualmente, deve consultar a Agência, no momento de fazer a reserva, a possibilidade de levar animais, pois geralmente não são admitidos nos hotéis e apartamentos.

O serviço de alojamento do hotel é entendido como prestado sempre que o quarto tenha estado disponível para o cliente na noite correspondente, independentemente de que, por circunstâncias próprias da viagem organizada, o horário de entrada no mesmo se tenha produzido mais tarde do inicialmente previsto.

9.2.2. Outros serviços. Nos voos cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 12.00 horas, o primeiro serviço do hotel, quando esteja incluído no programa/folheto, será o jantar. Igualmente, nos voos cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 19.00 horas, o primeiro serviço do hotel será o alojamento.

Se entenderá sempre como trajeto aéreo direto aquele cujo suporte documental seja um só cartão de embarque, independentemente de o voo efetuar alguma paragem técnica.

Nos circuitos os autocarros podem variar a suas características em função do número de participantes. Se em alguma saída não se chega ao número suficiente de viajantes, é possível que se utilize um minibus ou carrinha que salvo indicação expressa em contrário, não têm os assentos reclináveis. Ainda assim na descrição de cada circuito está indicado se o autocarro possui ou não ar condicionado, entendendo-se que não o têm se nada o indica. O transporte nos parques naturais para a realização de safaris fotográficos é efetuado em carrinhas ou em veículos Todo Terreno característicos de cada país. Em todos os casos anteriores o desenho, estrutura, conforto e segurança do veículo de transporte pode não ser adaptado às normas portuguesas, senão às que são próprias do país de destino da viagem.

9.2.3. Serviços Suplementares/Opcionais. Quando os usuários solicitem serviços suplementares (por exemplo quarto com vista mar, etc.) que não lhes possam ser confirmados definitivamente pela Agência Organizadora, o usuário poderá optar por desistir definitivamente do serviço suplementar solicitado ou manter a sua

solicitação à espera de que tais serviços possam finalmente ser-lhes prestados.

No caso de que as partes tenham acordado o pagamento prévio dos serviços suplementares que finalmente não lhe possam ser prestados, será reembolsado pelo montante pago através da Agência retalhista imediatamente após a desistência do serviço por parte do consumidor ou ao regressar da viagem, segundo o usuário tenha optado pela desistência na prestação do serviço suplementar solicitado ou tenha mantido a solicitação.

9.3. Apartamentos. Ao efetuar a reserva, o cliente é responsável por declarar corretamente o número de pessoas que vão ocupar o mesmo, sem omitir as crianças e bebês.

Avisamos que a administração dos apartamentos pode legalmente negar-se a admitir a entrada daquelas pessoas não declaradas, não havendo neste caso lugar a alguma reclamação por essa causa.

Em alguns casos há possibilidade de habilitar cama/s suplementar/es ou berço/s que deverão ser solicitados pelos clientes antes de celebrar o contrato, e que salvo expressa especificação em contrário, não estarão incluídas no preço publicado do apartamento.

No aluguer de apartamentos, em algumas ocasiões, há que subscrever "in situ" o correspondente contrato de arrendamento segundo o modelo oficial autorizado. Este contrato deve ser assinado pelo consumidor, quem pagará a correspondente fiança ou seguro de responsabilidade civil por responder aos eventuais estragos, se é exigido.

9.4. Circuitos. A Agência Organizadora põe ao conhecimento dos clientes, que nos circuitos especificados no folheto/website, o serviço de alojamento é prestado em qualquer dos estabelecimentos relacionados no mesmo ou em algum outro de igual categoria e zona e igualmente que o itinerário do circuito poderá ser desenvolvido segundo alguma das opções descritas no programa-oferta. Nos casos anteriores, se o consumidor aceita a dita informação antes da celebração do contrato, esta indefinição não supõe modificação do mesmo.

9.5 Condições económicas especiais para crianças. Dada a diversidade do tratamento aplicado às crianças, dependendo da sua idade, por parte do fornecedor de serviços e da data da viagem, recomendamos que consulte sempre o alcance das condições especiais que existam e que em cada momento será objeto de informação concreta e detalhada e colocada no contrato ou na documentação da viagem que se entrega no momento da sua assinatura. Em geral, quanto ao alojamento serão aplicáveis sempre que a criança partilhe o quarto com dois adultos. Referente a estadias de menores no estrangeiro facilitaremos informação específica para cada caso e que pode constar no contrato ou na documentação da viagem que se entrega ao subscrever.

Informamos que a companhia aérea requererá no aeroporto o documento comprovativo da idade da criança, bem como a sua filiação.

10. Passaportes, vistos e documentação. Todos os usuários, sem exceção (crianças incluídas), deverão levar em dia a sua documentação pessoal e familiar correspondente, quer seja o passaporte ou o BI, segundo as leis do país ou países que se visitam. Será por conta dos mesmos quando as viagens requerem a obtenção de: passaportes, certificados de vacinação, etc. Caso seja negada por alguma Autoridade a concessão de vistos, por causas particulares do usuário, ou ser negada a sua entrada no país por carecer dos requisitos que se exigem, ou por defeito na documentação exigida, ou por não ser portador da mesma, a Agência Organizadora declina toda responsabilidade por efeitos de esta índole, sendo por conta do consumidor qualquer gasto que se origine, aplicando-se nestas circunstâncias as condições e normas estabelecidas para os casos de desistência voluntária de serviços. Lembramos igualmente a todos os usuários, e em especial aos que possuam nacionalidade diferente da portuguesa, que se devem certificar, antes de iniciar a viagem, que cumprem todas as normas e requisitos aplicáveis em matéria de vistos a fim de poder entrar sem problemas em todos os países que vá visitar. Os menores de 18 anos desacompanhados devem ter uma autorização escrita assinada pelos seus pais ou tutores, prevendo de que a mesma possa ser solicitada por qualquer autoridade.

11. 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 Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com;
- ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt;
- iii) ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor in www.consumidor.pt cuja consulta desde já aconselhamos.

12. 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 acionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo previsto nos termos do DL 61/2011 de 06 de maio na sua redação atual, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação:

- i) Junto do Provedor do Cliente pois a SOLTRÓPICO - Viagens e Turismo, S.A. é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com. 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 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>

13. Informação que a Agência retalhista deve facilitar ao consumidor.

Informamos o consumidor que no momento da celebração do contrato deverá receber da Agência Retalhista a informação relativa à documentação específica necessária para a viagem escolhida, assim como assessoramento sobre a subscrição facultativa de um seguro que lhe cubra os gastos de cancelamento e/ou de um seguro de assistência que cubra os gastos de repatriação no caso de acidente, doença ou falecimento; e informação dos riscos prováveis implícitos ao destino e viagem contratada, em cumprimento da Lei Geral da Defesa dos Consumidores. Para estes efeitos recomendamos, no entanto que o consumidor contacte o Ministério dos Negócios Estrangeiros cujo balcão de informação proporciona recomendações específicas segundo o destino através da Internet (<http://www.minnestrangeiros.pt/mne/>) ou por qualquer outro meio.

14. Outras informações complementares.

14.1 Bagagens. Para todos os efeitos e ao que se refere ao transporte terrestre, entendemos que a bagagem e demais utensílios pessoais do usuário os conserva consigo, qualquer que seja a parte do veículo em que vão colocados, e que se transporta por conta e risco do usuário. Recomendamos aos usuários que estejam presentes em todas as manipulações de carga e descarga da bagagem. Referente ao transporte aéreo, ferroviário, marítimo ou fluvial da bagagem, são aplicadas as condições das companhias transportadoras, sendo o bilhete de passagem o documento que vincula as citadas companhias e o passageiro. No caso de sofrer algum dano ou extravio o consumidor deverá apresentar, no ato, a oportuna reclamação à Companhia de Transportes. A Agência Organizadora compromete-se a prestar a oportuna assistência aos clientes que se possam ver afetados por alguma destas circunstâncias.

14.2. As fotografias e mapas que se reproduzem no catálogo/website estão destinados unicamente a oferecer uma maior informação aos Srs. Clientes. Em caso de que se produza qualquer tipo de modificação nos estabelecimentos, não poderá ser considerado como publicidade enganosa por parte da Agência Organizadora.

14.3. A Agência Organizadora não se faz responsável pelas alterações de Direção/Management dos hotéis contidos no catálogo/website posteriores à sua edição, assim como das repercussões e/ou consequentes alterações que origine (nome, serviços, categoria do estabelecimento, fecho parcial das instalações, etc.) que em qualquer caso, serão pontualmente comunicados ao usuário.

15. Nos correspondentes folhetos/website encontrará as condições especiais que fazem referência a cada destino em concreto.

16. Vigência. A vigência e a data de edição aparecem no folheto/website correspondente.

17. Seguro incluído. A agência disponibiliza a venda de seguros que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento. No nosso website encontrará as garantias do seguro correspondente.

18. Foro. Todos os litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes condições gerais serão dirimidos pelo Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia de qualquer outro.

Sr./Srª _____
com o BI n.º _____, na
qualidade de Contratante Principal, em seu nome (e neste caso
como mandatário verbal especial para este ato, conforme assegura,
dos restantes viajantes que representa) Viagem vendida através da
Agência retalhista _____ R/
_____, com domicílio em _____
CP _____ Cont. _____ Titulo Licença _____
_____, a _____ de _____ de 20 _____

Pelo Organizador _____ Pelo Retalhista _____ Pelo
Consumidor _____