

Lisboa, 09 de Março de 2016

ASSUNTO: LEI N.º 144/2015 DE 8 DE SETEMBRO

Informação aos clientes quanto à existência de entidades de resolução alternativa de litígios de consumo

Minuta de Condições Gerais (Versão 2016) Actualizada

Caro Associado,

Com referência à circular 035/2016 do passado dia 2 de Março quanto ao assunto em epígrafe, junto enviamos **Minuta de Condições Gerais (Versão 2016)**, cuja utilização desde já aconselhamos, e que contempla já as informações obrigatórias ao abrigo da Lei n.º 144/2015 de 08 de Março

Para outros documentos / suporte duradouros que possam existir e ser apresentados ao cliente para efeitos de cumprimento do dever de informação previsto na Lei n.º 144/2015 de 08 de Setembro, sugerimos o seguinte texto:

“Nos termos da Lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro informamos que o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com, Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt 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.”

Com os melhores cumprimentos,

A Direcção

CONDIÇÕES GERAIS¹

O presente programa/ catálogo é o documento informativo no qual se inserem as presentes condições gerais, dele fazendo parte integrante e que constituem, na ausência de documento autónomo o contrato de viagem,

A presente informação é vinculativa para a agência salvo alguma das presentes condições:

- Se as alterações nas seguintes condições tenham sido comunicadas claramente por escrito ao cliente antes da celebração do contrato e as mesmas estejam devidamente previstas no programa;
- Sendo alterações posteriores à celebração do contrato dependem de acordo prévio das partes, salvo o previsto na cláusula “*impossibilidade de cumprimento*”.

As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei 61/2011 de 06 de Maio, com a alteração que foi introduzida pelo Decreto-lei 199/2012 de 24 de Agosto.

As Condições Gerais cujo objecto seja uma viagem organizada constante do presente programa 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.

ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas na presente brochura é da (...), com sede em (...), Contribuinte Fiscal n.º (...), com o capital social realizado de (...), matriculada na Conservatória do Registo Comercial de (...) sob o n.º (...), e com o registo n.º (...), sendo as mesmas vendidas pela (...), com sede em (...),

¹ Não existe como documento autónomo, o contrato é constituído pela brochura e condições gerais (por norma o catálogo) desde que o mesmo contemple todas as informações necessárias. Sabemos e referimos que algumas informações apenas serão conhecidas na pendência do processo de reserva, pelo que não podem constar das condições gerais e da brochura, mas deverão constar de documento que seja entregue ao cliente – **condições particulares**- pois o contrato apenas estará completo quanto contemplar todas as informações obrigatórias por lei.

Contribuinte Fiscal n.º (...), com o capital social realizado de (...), matriculada na Conservatória do Registo Comercial de (...) sob o n.º (...), e com o registo n.º (...)².

INSCRIÇÕES

No acto da inscrição o cliente deverá depositar (...) % do preço do serviço, liquidando os restantes (...) % 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 paga no acto da inscrição. A (...) 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.

INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI N.º 144/2015 DE 8 DE SETEMBRO:

Nos termos da Lei n.º 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 Direcção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt> cuja consulta desde já aconselhamos.

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.

² A identificação da agência vendedora poderá não constar desta cláusula bastando a inserção de um carimbo / autocolante identificativo em local adequado nas próprias condições gerais.

Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente accionar o Fundo de Garantia de viagens e Turismo previsto nos termos no DL 61/2011 de 06 de Maio na sua redacção actual, devendo para isso apresentar a respectiva reclamação:

- i) Junto do Provedor do Cliente pois 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 Direcção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt>

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 subtracção, 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 apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o accionamento da responsabilidade da (...) sobre a entidade prestadora do serviço.

LIMITES

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 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:

- a) € 441.436, em caso de morte ou danos corporais;
- b) € 7.881, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) € 31.424, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) € 10.375, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) € 1.097, 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 subtracção de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a) € 1.397, globalmente;
- b) € 449 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.

DESPESAS DE RESERVAS

Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas

Despesas de Reserva:

- Portugal: € (...).

- Restantes Países: € (...).

Despesas de Alterações:

Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc) : € (...). Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respectivos fornecedores

DOCUMENTAÇÃO³

O cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (bilhete de identidade, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A agência declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro; 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 da União Europeia deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte; B.I, Cartão do Cidadão);
- ✚ Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respectivo Cartão Europeu do Seguro de Doença⁴;
- ✚ 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:

³ Importa referir esta clausula é de caracter geral, não afastando a obrigação da agência quanto à obrigação de informar o cliente concreto quanto às necessidades específicas de documentação (Documentos de identificação civil, passaporte; vistos) para a viagem que está a ser contratada.

⁴ A confirmar sempre junto das autoridades competentes

- ✚ Os clientes (independente da idade) que se deslocarem 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)⁵;
- ✚ 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;

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 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 “*desistência (rescisão)*”.

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.

CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

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 com pelo menos sete dias de antecedência e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aéreos aplicáveis. Em caso de cruzeiros e viagens aéreas o prazo previsto será de quinze dias de antecedência.

⁵ Obrigação de informar antes da contratação se existe a necessidade de visto para a viagem a contratar, não existe obrigação de disponibilizar o serviço mas a obrigação de informar existe.

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

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 da tal alteração, logo que dela tenha conhecimento.

ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA

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. Nestes casos, o cliente será informado por escrito do cancelamento no prazo de (...) dias.

ALTERAÇÃO AO 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 que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente por motivos de força maior ou por causa imputável ao cliente, salvo reembolso pelos respectivos 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 cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.

IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

Se previamente ao início da viagem e 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.

DESISTÊNCIA (RESCISÃO)

O Cliente ou algum dos seus acompanhantes é livre de desistir da viagem a todo o tempo.

Tal cancelamento implica que o mesmo seja responsável pelo pagamento de todos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência dêem lugar e ainda por uma percentagem que pode ir até 15% do preço da viagem.

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

CANCELAMENTO

Se por facto não imputável ao cliente, a agência tiver de cancelar a viagem organizada antes da data de partida, o cliente pode optar por :

- i) Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas, ou
- ii) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, sendo reembolsado da eventual diferença de preço que possa existir;

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 (...), apólice n.º (...), no montante de € (...) nos termos da legislação em vigor.⁶

IVA

Os preços mencionados neste programa reflectem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa actual (...%).

VALIDADE

Este programa é válido de ..././.... a ././...

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 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 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 acolhimento, podendo os mesmos ser alterados por outros similares quando por motivos

⁶ A nossa lei não é clara quanto a saber se a obrigação de informar quanto ao seguro de responsabilidade Civil é uma obrigação única da agência organizadora ou também da agência vendedora, pelo que aconselhamos à introdução também de tal informação quanto a esta (por carimbo/ autocolante, etc). A eventualidade de existirem problemas contra-ordenacionais por ausência da informação quanto à agência vendedora é responsabilidade da mesma.

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.

INFORMAÇÕES GERAIS⁷:

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 aérea à data de impressão deste programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

HOTÉIS/ APARTAMENTOS:

Apartamentos - No caso do 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 a 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 programa é indicativa assim como a sua categoria que respeita a critérios e classificações locais cujos critérios por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.⁸

REFEIÇÕES:

⁷ Por existirem informações que fazem parte do dever geral de informação da Agência e outras que ainda que não seja obrigação informar acabam por ser acessórias à viagem será adequado inserir embora de forma distinta ou não dentro do próprio capítulo “condições gerais” mas num capítulo próprio. Salientamos ainda que algumas destas informações decorrem do próprio funcionamento/ organização do operador pelo que devem ser devidamente corrigidas se necessário. Para programas específicos, tipo grupos fechados, circuitos ou outras podem ser adicionadas as informações que sejam consideradas relevantes consoante a viagem específica.

⁸ Esta informação é obrigatória pelo disposto no art.º 20 n.º 4 do Decreto-lei 61/2011 de 06 de Maio.

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

Nas chegadas ao hotel após a 19h o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte, no ultimo dia e salvo possibilidade de late check-out, o ultimo serviço do hotel será o pequeno-almoço.

HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA:

As horas de entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e ultimo serviço. Em regra, sem carácter vinculativo os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 12h do dia de saída.

Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 10h 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 de cancelamento.⁹

⁹ Ao abrigo da alínea e) do art.º 21.º do Decreto-lei 61/2011 de 06 de Maio, existe uma obrigação de informação sobre a possibilidade de celebração de contratos de seguros referentes a assistência e cancelamento. Caso as agências disponibilizem tal seguro, deverá ser incluída tal menção neste ponto.