

CONDIÇÕES GERAIS E FIN (Ficha Informativa Normalizada)

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

1. ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas no presente itinerário é da ecoTravel Lda, com sede na Praça Mouzinho de Albuquerque, nº113, Loja 70, 4100-359 Porto, com RNAVT 2811 e NIF 508 113 741.

2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E RESERVA

No ato da inscrição, o cliente deverá depositar 20% do preço total da viagem, liquidando os restantes 80% até 21 dias da partida.

Se a reserva tiver lugar a 21 dias (ou menos) em relação à data de partida, o preço total da viagem deverá ser pago no ato da referida reserva, ficando esta sujeita a confirmação parte dos fornecedores. Para além desta situação, em casos excecionais condicionados pelos próprios parceiros e/ou épocas do ano, também poderá ser exigido o pagamento total no ato da reserva ou na confirmação dos serviços de viagem. A ecoTravel, Lda reserva-se o direito de anular qualquer reserva cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

3. CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO

À viagem em causa aplicam-se as seguintes taxas de rescisão (se diferente do previsto a nível de condições gerais, deverá referir que derroga expressamente esta clausula das condições gerais):

- Mais de 30 dias antes da chegada a Portugal: **Sem Penalização** (devolvemos o seu depósito por completo)
- Entre 30 e 7 dias antes da chegada a Portugal: **20% de Penalização** (correspondentes ao depósito)
- Menos de 7 dias: **100% de Penalização**

Quando o programa inclui voo (aéreo) ou alojamento (hospedagem), este valor não é reembolsável.

3.1. O viajante é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes do início da viagem.

3.2. O viajante tem, ainda, direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata (como, por exemplo, guerra, terrorismo, catástrofes naturais, etc.) que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino, de acordo com o Artigo 2, n.º 1 c) do D.L. 17/2018. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

4. 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 na sua redação atual, informamos que o Viajante poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- a) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em (www.provedorapavt.com);
- b) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal (www.turismodeportugal.pt);
- c) A qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor (www.consumidor.pt), cuja consulta, desde já, aconselhamos.

5. RECLAMAÇÕES

5.1. Qualquer desconformidade na execução de um serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada tem de ser comunicada à agência de viagens organizadora ou retalhista, por escrito ou outra forma adequada, logo que tal desconformidade ocorra, ou seja, sem demora injustificada.

5.2. O direito a apresentar reclamações para efeitos de redução de preço ou direito a indemnização por falta de conformidade dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada prescreve no prazo de 2 anos.

5.3. Livro de Reclamações Digital: aceda em www.livroreclamacoes.pt.

6. DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO

Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) serão cobradas despesas de acordo com informação a prestar. A aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

7. DOCUMENTAÇÃO

7.1. O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (cartão do cidadão, B.I./C.C., passaporte, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros documentos eventualmente exigidos). Cédulas ou assentos de nascimento não são válidos como documento de viagem. A agência declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao Viajante em país estrangeiro, sendo, ainda, da conta do Viajante todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

7.2. Viagens na União Europeia: os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (passaporte, Bilhete de Identidade, Cartão do Cidadão). Para obtenção de assistência médica, devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu de Seguro de Doença. Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação o específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/consulados dos países de origem;

7.3. Viagens fora da União Europeia: os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem para fora da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo 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;

8. ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

8.1. Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um Viajante, 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 referida no ponto 6, 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 Viajante se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na cláusula "Rescisão do Contrato pelo Viajante".

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

9. CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

9.1. O viajante pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência de viagens e turismo, por forma escrita, até sete dias seguidos, antes da data prevista para a partida.

9.2. O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais originados pela cessão, os quais serão devidamente informados e comprovados pela agência de viagens e turismo. A cessão está condicionada pela aceitação de todos os fornecedores de serviço e, caso não aceitem, o Viajante fica sujeito às despesas e encargos previstos.

10. ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA

10.1. Sempre que, antes do início da viagem organizada, (a) a agência de viagens e turismo se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, (b) ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitada pelo Viajante; (c) ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o viajante pode, no prazo de 8 (oito) dias:

- a) Aceitar a alteração proposta;
- b) Rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas;
- c) Aceitar uma viagem organizada de substituição proposta pela agência de viagens e turismo, sendo reembolsado em caso de diferença de preço.

10.2. A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta.

11. RESCISÃO DO CONTRATO PELA AGÊNCIA

11.1. 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 viajante será informado do cancelamento por escrito, no prazo de:

- a) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;
- b) 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;

11.2. Antes do início da viagem organizada a agência de viagens e turismo poderá, ainda, rescindir o contrato, se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

11.3. A rescisão do contrato de viagem pela agência nos termos acima referidos, apenas confere ao Viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

12. ALTERAÇÃO AO PREÇO

12.1. Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de publicação deste programa, pelo que estão sujeitos a alterações (aumento ou redução de preço) que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais, até 20 dias antes da data de viagem.

12.2. Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na cláusula "ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA".

12.3. Em caso de redução de preço, a agência de viagens e turismo reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao Viajante as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do Viajante serão justificadas.

13. REEMBOLSOS

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

14. RESPONSABILIDADE

14.1. A agência de viagens e turismo é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.

14.2. Quando se tratar de viagens organizadas, a agência de viagens e turismo são responsáveis perante os Viajantes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

14.3. As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas.

14.4. Nos restantes serviços de viagens, a agência de viagens e turismo responde pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e, ainda, pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo viajante.

14.5. A agência de viagens e turismo que intervenha como intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos é responsável pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

14.6. A agência de viagens e turismo é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceitado proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

14.7. A agência de viagens e turismo não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

15. ASSISTÊNCIA

15.1. Em caso de dificuldades do Viajante, ou quando, por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a agência de viagens e turismo dará a seguinte assistência:

- a) disponibilização de informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular;
- b) auxílio ao Viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

15.2. Caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo Viajante de forma deliberada ou por negligência, a agência de viagens e turismo poderá cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu, em virtude da prestação dessa assistência.

15.3. Se, devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o Viajante não puder regressar, a agência de viagens e turismo organizadora é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por Viajante. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

15.4. A limitação dos custos prevista supra não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida, nem aos respetivos acompanhantes, às grávidas e às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que a agência de viagens e turismo tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

16. INSOLVÊNCIA

Em caso de insolvência da agência de viagens e turismo, o Viajante pode recorrer ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para tal recorrer ao Turismo de Portugal I. P., entidade responsável pelo respetivo acionamento: Turismo de Portugal, I. P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830 - info@turismodeportugal.pt.

17. SEGUROS

A responsabilidade da agência de viagens e turismo organizadora deste programa, e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros AGEAS, apólice n.º 00841017811600000, no montante de 75.000 euros, e pelo Fundo de Garantia de Viagens e Turismo do Turismo de Portugal.

O programa inclui seguros que cobrem os custos de rescisão do contrato por parte do Viajante ou os custos da assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte, devendo para tal solicitar a respetiva cotação.

18. IVA

Os preços mencionados neste programa refletem o previsto no DL 221/85 de 3 de julho, I.V.A. na margem.

19. VALIDADE

Este documento é válido de 01/07/2018 até informação em contrário.

NOTAS

As restantes condições especiais estarão incluídas nos programas 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 Euro (€), 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 alheios à agência de viagens e turismo, não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a agência a informar o Viajante logo que de tal tenha conhecimento.

FIN (Ficha Informativa Normalizada)

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-Lei n.º 17/2018. Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A empresa ecoTravel será plenamente responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada. Além disso, conforme exigido por lei, a empresa ecoTravel tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento, caso seja declarada insolvente.

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018 de 08 de março

Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.

- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.

- Os Viajantes dispõem de um número de telefone de emergência, ou dos contactos de um ponto de contacto, para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens. Os Viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.

- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o Viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o Viajante tem direito a uma redução do preço, em caso de redução dos custos relevantes.

- Os Viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos efetuados, em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os Viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.

- Os Viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, como, por exemplo, o caso de graves problemas de segurança no destino, suscetíveis de afetar a viagem organizada.

- Além disso, os Viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada, mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada.

- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao Viajante, sem custos suplementares. O Viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão, caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato e que esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.

- Os Viajantes têm, também, direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.

- O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.

- Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada, e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. A ecoTravel subscreveu uma proteção em caso de insolvência, com o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo. Os Viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (Turismo de Portugal, I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830, info@turismodeportugal.pt), caso seja recusada a prestação de serviços devido à insolvência da ecoTravel.

- Sítio web que disponibiliza a Diretiva 2015/2302, conforme transposta para o direito nacional: www.dre.pt