

# Condições Gerais

## OBJETO | ENTIDADE ORGANIZADORA

As presentes condições gerais destinam-se a estabelecer os termos e condições por que se regerá a prestação de serviços de viagens organizadas pela AGÊNCIA AÇOREANA DE VIAGENS, S.A., com sede na Rua de Lisboa Edifício Varela, s/n 9500-216 Ponta Delgada, com o capital social de 472.440,00 €, registada na Conservatória do Registo Comercial de Ponta Delgada sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 512005290, com o RNAVT nº 3421, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de Março, na sua redação mais recente.

As condições gerais cujo objeto seja uma viagem organizada constante no presente site 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.

## INSCRIÇÕES E RESERVAS

No ato da inscrição o cliente deverá depositar o sinal estipulado em cada programa, liquidando a restante verba até 21 dias antes da partida. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data da partida, o preço total da viagem deverá ser pago no ato da inscrição, ficando esta condicionada à obtenção, por parte dos fornecedores, da confirmação das reservas para todos os serviços.

Às reservas, taxas de serviço, alterações de reservas e restantes serviços, será aplicado o valor constante das tabelas que se encontrarem em vigor em cada momento, acrescidos dos valores cobrados pelos fornecedores, nomeadamente, nos casos de alterações.

O formulário referente à reserva ou solicitação do serviço deverá conter todos os elementos necessários para o processamento da mesma.

A agência organizadora reserva-se no direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

## BAGAGEM

A agência é responsável pela bagagem nos termos legais. O passageiro tem a obrigação de reclamar junto das entidades prestadoras de serviços, no momento da subtração, deterioração ou extravio. A responsabilidade da agência só poderá ser acionada mediante a apresentação do comprovativo da reclamação anteriormente mencionada. 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 causa o mero atraso na entrega da bagagem, a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma. Bagagem de mão e outros pertences pessoais não são objeto do contrato de transporte, entendendo-se para todos os efeitos que os passageiros as devem conservar sempre consigo, por sua conta e risco independentemente do local onde se encontrem. Qualquer furto ou roubo não será da responsabilidade da agência organizadora.

## 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. € 441.436,00, em caso de morte ou danos corporais;

- b. € 7.881,00, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c. € 31.424,00, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d. € 10.375,00, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e. € 1.097,00, 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 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, globalmente;
- b. € 449,00 por artigo;
- c. O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico. O contrato de viagem pode limitar a indemnização a pagar, desde que esse limite não seja aplicável às lesões corporais, nem aos danos causados de forma deliberada ou por negligência e não represente menos do que o triplo do preço total da viagem organizada.

## DOCUMENTAÇÃO

O cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade ou cartão de cidadão, passaporte, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas, cartão europeu de seguro de doença e outros eventualmente exigidos). Cédulas ou assentos de nascimento não são válidos como documento de viagem. Cidadãos de outros países que não Portugal deverão obter informação sobre as condições de acesso aos países a visitar. A agência organizadora declina qualquer responsabilidade pela recusa da 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 possa acarretar.

## MUDANÇAS

Caso seja possível, 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, 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 Desistências. 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.

## ALTERAÇÕES

Sempre que, antes do início da viagem organizada:

- (i) a agência se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem;
- (ii) não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitadas pelo cliente que tenha previamente assegurado que garantiria; ou
- (iii) propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%,

o cliente deverá, no prazo máximo de 7 dias corridos:

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

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

## ANULAÇÃO DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA

A agência reserva-se no direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido (30 participantes por viagem). Nestes casos, o cliente será informado, por escrito, do cancelamento com a seguinte antecedência:

- a) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a 6 dias;
- b) 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de 2 a 6 dias;
- c) 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a 2 dias.

A agência poderá, igualmente, rescindir o contrato na eventualidade de ser impedida de o executar devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais – hipótese em que notificará o cliente da rescisão do contrato, sem demora injustificada, antes do início da viagem organizada.

Em ambas as situações referidas anteriormente, o cliente terá o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, mas não o direito a uma indemnização adicional, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

## ALTERAÇÃO AO PREÇO

Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de impressão do programa, pelo que estão sujeitos a alteração (aumento ou redução de preço) que resulte de variações no custo do transporte de passageiros resultante do preço do combustível ou de outras fontes de energia, de, bem como taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

Na hipótese de o preço exceder 8% do preço total da viagem organizada, o cliente terá direito às opções referidas na cláusula “ALTERAÇÕES” supra.

Em caso de redução de preço, a agência reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao viajante as correspondentes despesas administrativas efetivas.

## DESISTÊNCIAS

Se o cliente ou algum dos seus acompanhantes desistir da viagem, terá de pagar todos os encargos a que a desistência dê lugar e ainda a uma percentagem que pode ir até 25% do preço da viagem. Quando for caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos.

## 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 de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

## RESPONSABILIDADES

A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes neste site é emergente das obrigações assumidas encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na companhia de seguros Tranquilidade, sob a apólice n.º 0001062167, no montante de 250.000,00 €, e pelo Fundo de Garantia de Viagens e Turismo nos termos da legislação em vigor.

## IVA

Os preços mencionados neste site refletem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa atual (18%).

## HORAS DE CHEGADA E PARTIDA

As horas de chegada e de partida em cada cidade estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras à data de elaboração do respetivo programa, pelo que estão sujeitas a alterações. Nas viagens realizadas total ou parcialmente em autocarro, as horas indicadas são aproximadas. Em todos os meios de transporte ressaltam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras. A agência organizadora destas viagens não se considera responsável pelo atraso ou falta de comparência de qualquer dos participantes nos locais e horas previamente indicadas para as respetivas partidas, pelo que será da responsabilidade destes as despesas com transportes, alojamento, refeições e outras que possam advir pelo facto mencionado.

## CONDIÇÕES ESPECIAIS À REALIZAÇÃO DA VIAGEM

Ao efetuar a reserva, o cliente garante que está em plenas condições de saúde para viajar e que a sua saúde não prejudicará a segurança e o conforto dos demais passageiros do grupo. Aos portadores de necessidades especiais, passageiros de mobilidade reduzida aplicam-se as normas previstas na legislação comunitária de transporte de passageiros com deficiência e mobilidade reduzida. Considerando que os veículos utilizados poderão não estar preparados para acomodar cadeiras de rodas e que alguns hotéis poderão não possuir opções adequadas a pessoas portadoras de necessidades especiais ou mobilidade reduzida, em caso de necessidade devem os interessados contactar previamente a agência no sentido de apurar junto dos fornecedores se tais serviços estão aptos a pessoas com necessidades especiais ou mobilidade reduzida.

## CONDIÇÕES PARA CRIANÇAS

Deverá sempre solicitar a informação de condições de crianças como complemento das informações descritas nos nossos programas. Para as crianças é obrigatório anexar a fotocópia do bilhete de identidade da mesma.

## QUARTOS TRIPLOS

O preço apresentado é por pessoa e está baseado 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.

## HOTÉIS

A relação dos hotéis e apartamentos constantes dos programas é indicativa, assim como a sua categoria, que respeita a critérios e classificações locais que por vezes são distintos dos utilizados em Portugal. Os mesmos podem ser alterados por outros com localização, principais características e categoria turística do alojamento 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.

## MEIOS DE PAGAMENTO

O Cliente poderá pagar os serviços através de cartão Visa, Mastercard, American Express, Referência Multibanco ou outras desde que acordadas previamente com a Agência.

# TAXAS AEROPORTUÁRIAS, SEGURANÇA E COMBUSTÍVEL

Por imposição legal, torna-se obrigatório que as respetivas taxas estejam incluídas no preço final do programa. No entanto, salvaguardamos as possíveis alterações que decorram desde a data de elaboração do respetivo programa até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida, ficando por isso as respetivas taxas sujeitas a alterações legais até à referida data.

## RECLAMAÇÕES

Eventuais desconformidades na prestação dos serviços contratados deverão ser reportadas aos prestadores respetivos e à agência tão cedo quanto possível. Relativamente à agência, os clientes deverão apresentar as reclamações para os contactos facultados no contrato, sendo conveniente que as instruem com os documentos comprovativos da ocorrência, por forma a que as partes envolvidas consigam encontrar uma solução razoável no mais curto espaço de tempo.

Sem prejuízo do disposto anteriormente, os clientes terão sempre à sua disponibilidade o livro de reclamações da agência em formato físico e eletrónico.

## RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

A agência aderiu do Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo, que é uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo, cujo website está acessível em <https://provedor.apavtnet.pt/>.

Na eventualidade de serem entidades competentes nos termos legais, em função das características do litígio, o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- a. CIMARA - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região dos Açores, com website em <https://ocimara.pt/>;
- b. Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt); ou
- c. qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor em <http://www.consumidor.pt> cuja consulta desde já aconselhamos.

## JURISDIÇÃO E LEI APLICÁVEL

Estas Condições Gerais, bem como qualquer relação entre a AGÊNCIA AÇOREANA DE VIAGENS, SA e o Cliente, serão regidos pelas leis de Portugal. Salvo normas expressamente indicadas, ambas as partes estão sujeitas à jurisdição dos Tribunais Portugueses para qualquer assunto resultante da existência, conteúdo e/ou interpretação destas condições gerais ou de qualquer relação entre a AGÊNCIA AÇOREANA DE VIAGENS, SA e o Cliente.

## ACESSIBILIDADE DA PLATAFORMA

O website da agência é desenhado para ser acessível de acordo com as disposições do Decreto-Lei n.º 82/2022 de 6 de dezembro, que transpõe a Diretiva (UE) 2019/882, relativa aos requisitos de acessibilidade (doravante "Lei da Acessibilidade").

Em particular, a Lei da Acessibilidade obriga os prestadores de serviços, entre outras coisas, a desenhar serviços de comércio eletrónico de forma que sejam acessíveis e utilizáveis por pessoas com deficiência de maneira habitual, sem dificuldade particular e, em princípio, sem ajuda externa. Estes requisitos foram especificados com mais detalhe no Decreto-Lei n.º 82/2022 de 6 de dezembro, que transpõe a Diretiva (UE) 2019/882, relativa aos requisitos de acessibilidade para produtos e serviços, segundo a qual a tecnologia de ponta deve ser sempre observada. Além dos requisitos técnicos, as regulamentações legais obrigam os prestadores de serviços a disponibilizar certas informações de forma acessível.

### Descrição geral do serviço e descrições e explicações necessárias para a compreensão do funcionamento do serviço.

O website permite reservar pacotes turísticos completos, pré-concebidos ou feitos à medida, incluindo transporte, alojamento e atividades locais. Além disso, os utilizadores podem contratar serviços de transfer, alugar veículos, adquirir ingressos para atrações turísticas de entretenimento e excursões guiadas. O site também oferece a possibilidade de personalizar itinerários de acordo com as preferências individuais dos clientes, garantindo uma experiência de viagem acessível e adaptada às necessidades de todos.

### Conformidade com os Requisitos de Acessibilidade.

A agência está empenhada em tornar o website acessível de diversas formas e prepará-lo para o uso de tecnologias de assistência.

O website funciona de forma intuitiva, para facilitar a utilização por parte do Cliente. A agência realiza os melhores esforços, para que este serviço respeite requisitos de acessibilidade.

## **INFORMAÇÃO NORMALIZADA NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 17/2018, DE 8 DE MARÇO**

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção da Diretiva da (UE) 2015/2302. Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da União Europeia aplicáveis às viagens organizadas. A AGÊNCIA AÇOREANA DE VIAGENS S.A. será plenamente responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a AGÊNCIA AÇOREANA DE VIAGENS S.A. tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente.

[Mais informações](#) sobre os principais direitos ao abrigo do Diretiva da (UE) 2015/2302.

*i Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou férias, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva da (UE) 2015/2302. Por conseguinte, a AAV não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem autónomos. Em caso de problemas, queira contactar o prestador de serviços em causa. No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares durante a mesma visita do sítio web de reservas da nossa empresa, os serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, a AAV tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à sua insolvência. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa. Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [aqui](#).*

## **NOTA**

As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes