



Condições Gerais

INTRODUÇÃO

1. As presentes condições gerais constituem um documento informativo, e, conciliado com as Condições Particulares de cada viagem (prazos pagamento, de cancelamento, fatores cambiais e tarifários, número mínimo de participantes versus preço, taxas de aeroporto, voos, incluídos, etc) substitui-se ao documento autónomo, denominado "contrato de viagem".
2. A presente informação é vinculativa para a agência, exceto se, cumulativamente:
 - O programa e as condições particulares da viagem o prever expressamente;
 - As alterações ao mesmo sejam irrelevantes;
 - A informação da alteração prestada ao viajante seja em suporte duradouro;
3. As presentes condições gerais obedecem ao disposto na legislação em vigor.
4. As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou um Serviço de Viagem Conexo, com os correspondentes termos, pressupostos e requisitos, conjugado com a correspondente ficha de informação normalizada, e as informações e condições particulares de cada viagem, prestadas ao consumidor aquando do processo de decisão e inscrição/ reserva na viagem, consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas no presente Site é da TRYVEL LDA, com sede na Calçada da Estrela 52, 1200-661 Lisboa, com o capital social integralmente realizado de € 30.000,00, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 510 6969 678, operador com o RNAVT nº 4018, telefone nº +351 213 150 594 (chamada para a rede fixa nacional) e e-mail info@tryvel.pt.

INSCRIÇÕES E PAGAMENTOS

1. No ato da formalização da inscrição/reserva, o cliente deverá depositar o valor informado, expressamente no mail, onde consta todos os documentos e elementos necessários à decisão, designadamente as condições particulares da viagem, sendo esta considerada aceitação expressa do programa de viagem e respetivas condições e termos informados, observando depois os prazos estabelecidos.
2. O montante de sinalização, corresponde habitualmente a 30% do montante total da viagem, mas variará, de acordo com condições particulares da viagem concreta.
3. A Tryvel reserva-se o direito de ignorar ou anular qualquer inscrição, cujo pagamento não tenha observado as condições ou prazos expressamente informados, ou que lhe sido manifestado interesse, mas não formalizada.
4. A Tryvel disponibiliza ao cliente, para efeitos da sua decisão, toda a informação legal, designadamente as Condições Gerais e Ficha Informativa Normalizada, as Condições Particulares da Viagem, o Seguro de Viagem e seus eventuais suplementos, Documentação e Especificações Sanitárias e Requisitos Oficiais (eventuais vistos, etc) de acordo com o destino, Condições de Pagamento, Condições de Cancelamento, etc, considerando-se assim que o cliente decidiu contratar a viagem, com posse no pleno conhecimento de todos estes pressupostos.

DOCUMENTAÇÃO

1. O viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (cartão do cidadão, B. I., passaporte, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos).
2. 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.
3. 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; B.I, 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 específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/ consulados dos países de origem.
4. Viagens Extra-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.

TAXAS AEROPORTUÁRIAS, DE NAVEGAÇÃO, ETC

1. 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 desta brochura até à data de realização da viagem, ficando por isso as respetivas taxas sujeitas a alterações legais até 20 dias antes da viagem.
2. Os valores das taxas de aeroporto e taxas portuárias, de segurança e de combustível constantes nos programas de viagem, são calculados à data da programação da viagem, e dadas as oscilações permanentes de tais variáveis, por parte das Companhias Aéreas, de Navegação ou de Autocarros, devido às flutuações de preços atuais, os mesmos poderão ser alterados até 21 dias antes da data de partida, sem prejuízo de tais alterações terem de ser expressamente comunicadas ao cliente, até 21 dias da dita data de partida.

SEGUROS

1. A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida pelo Seguro de Responsabilidade Civil na Seguradora, Generali Seguros, S.A., apólice n.º 1511005493 no montante de 75.000, euros, nos termos da legislação em vigor.
2. A agência disponibiliza ainda um seguro de assistência em viagem, à medida de cada uma das viagens, podendo também, serem solicitados capitais ou coberturas suplementares, conforme informação por nós disponibilizada.
3. A este seguro, poderá acrescer, dependendo das Condições Particulares de cada viagem, uma cobertura CIV – Cancelamento e Interrupção da Viagem.
4. Em caso de sinistro a TRYVEL acionará o seguro correspondente, atuando, apenas, como intermediária entre o cliente e a companhia de seguros. Caso o cliente assim não o pretenda, deverá indicá-lo passando ele a gerir diretamente a situação com a companhia de seguros.

BAGAGEM

1. A agência é responsável pela bagagem nos termos legais;
2. O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem, seja este voo ou transporte terrestre;
3. No transporte internacional, em caso de dano na bagagem, a reclamação deverá ser efetuada 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 efetuada dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma;
4. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da Tryvel sobre a entidade prestadora do serviço.

LIMITES

1. 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
2. No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus Viajantes, 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.
3. 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 Viajante aí se encontrar alojado, tem como limite:
 - a) € 1.397, globalmente;
 - b) € 449 por artigo;
 - c) O valor declarado pelo Viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.
4. A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.

INFORMAÇÕES GERAIS HORAS DE CHEGADA OU PARTIDA

1. 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 impressão desta brochura, 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 ressalvam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras.
2. 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, sem prejuízo da lei vigente e dos direitos do cliente.

HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA DE HOTEIS

As horas de entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e último serviço. Regra geral, sem carácter vinculativo, os quartos podem ser utilizados a partir das 15h do dia de chegada, e deverão ser deixados livres até às 12h no dia de saída, mas em alguns destinos o horário pode ser mais restritivo, designadamente às 11h00 e, até em alguns, às 10h00.

HOTÉIS

1. A classificação dos hotéis, difere em função do destino, e nalguns casos, como é comum na Ásia, a designação não corresponde à tradicional classificação de 5*, 4* ou 3*, sendo substituída por categoria turística, superior, etc, ou outras, sendo até, nalguns casos, omissa.
2. O nome dos hotéis ou apartamentos constantes dos programas de cada viagem são indicativos, podendo estes serem substituídos ou alterados por outros de categoria similar, quando por motivos alheios à agência organizadora, não seja possível manter ou confirmar os informados, obrigando-se a agência a informar o cliente logo que de tal tenha conhecimento e aplicando-se o previsto no Decreto-lei 17/2018 de 08 de Março para este tipo de situações.
3. O preço apresentado é por pessoa e está baseado em ocupação dupla (cama de casal ou duas camas). Assim, para calcular o preço deverá-se multiplicar pelo número de ocupantes do quarto.
4. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade às demais.

REFEIÇÕES

1. As refeições incluídas em cada viagem, estarão descritas nas Condições Particulares da mesma;
2. As refeições serão servidas, de acordo com os horários fixos estabelecidos pela Tryvel, e disponibilizados pelos fornecedores em questão

(hotel ou restaurante), e com menu igual para todos os participantes, não incluindo bebidas nem dietas especiais, exceto se tal tiver sido informado, como referido em ponto anterior, aquando da formalização da reserva, e, ainda assim, dependendo tal, da confirmação de cada fornecedor envolvido.

3. As bebidas nunca estão incluídas nos preços publicados nas viagens, exceto se tal estiver formalmente expresso como incluído, nas Condições Particulares da Viagem.

A Meia-Pensão refere-se sempre ao Jantar.

DOCUMENTOS OU TÍTULOS DE VIAGEM

1. A emissão dos documentos de viagem (bilhetes de avião ou passagens aéreas, ingressos, vouchers, etc) por parte das Agências de Viagens, está sujeita a condições contratuais de viagens em grupo, pelo que não poderão ser emitidos com uma grande antecedência face à data de partida.

2. Não obstante, em condições excecionais, impostas pelos fornecedores, as emissões poderão ter de ser antecipadas ou as reservas terem de ser observadas, sendo vedado o cancelamento destas, podendo tal, ter efeitos nas Condições Particulares de cada viagem, e nas condições de cancelamento.

AUDIO-GUIAS

1. Os áudio-guias, sendo, de uma forma geral, parte integrante dos nossos circuitos, de forma a potenciar a receção da informação transmitida pelos guias e especialistas TRYART, após serem entregues a cada cliente, são da sua inteira responsabilidade, já que têm um custo, e a sua perda implicará o mesmo. Não obstante a sua utilização ou uso são facultativos.

2. Estes serão distribuídos a cada cliente no aeroporto e recolhidos no final da viagem, no aeroporto em Portugal. A sua utilização é facultativa e da responsabilidade de cada utilizador.

3. Em caso de perda, extravio ou dano, tal custo será imputado ao cliente – €100 por unidade.

CONDIÇÕES GERAIS RESPONSABILIDADE | INFORMAÇÃO PRÉVIA

(Mobilidade Reduzida, Alimentação, Medicação, Equipamentos Médicos, etc)

1. Ao efetuar a reserva, o cliente garante que está em plenas condições de saúde para viajar e que a sua saúde não prejudicará o programa, a segurança e o conforto dos demais passageiros, tendo sempre em consideração que a função do guia é zelar pelo bem-estar do grupo no seu todo. Passageiros com mobilidade reduzida ou outra condição que exija cuidados específicos deverão viajar acompanhados por uma pessoa que se responsabilize por todas as suas necessidades especiais. Os nossos programas contemplam sempre alguns percursos a pé, pelo que não são totalmente adequados a pessoas com dificuldades de locomoção ou que se desloquem em cadeira de rodas, podendo não ser possível a participação destas em todas as visitas programadas. Assim, devem os interessados comunicar previamente com a Tryvel no sentido de informar tais limitações e de aferirmos junto dos fornecedores hoteleiros e de transporte se estão aptos a receber pessoas com necessidades especiais ou mobilidade reduzida. Aos passageiros em tais condições aplicam-se as normas previstas na legislação comunitária de transporte de passageiros com deficiência e mobilidade reduzida, não podendo ser imputada à Tryvel qualquer responsabilidade por eventual falta de informação em relação a aspetos particulares da saúde dos seus clientes.

2. Equipamentos médicos e a medicação imprescindível, que, tenham imperativamente de acompanhar o próprio, durante os trajetos aéreos, terrestres ou marítimos, na cabine (equipamentos na cabine ou porão), devem ser comunicados, por escrito, à Tryvel, já que alguns medicamentos ou equipamentos podem carecer de declaração médica expressas, de forma a serem passíveis de viajar na bagagem de mão ou no porão (equipamentos).

3. As eventuais restrições alimentares, sejam de que ordem for, devem, da mesma forma, ser comunicadas, aquando da formalização da inscrição, de forma à Tryvel assegurar tal, junto dos fornecedores envolvidos (Companhias Aéreas, Hotéis e Restaurantes).

VALIDADE DOS PREÇOS E VARIÁVEIS DOS PROGRAMAS

1. As condições gerais, bem como os preços expressos nos programas, são válidos à data da programação da viagem, sendo obrigatória a consulta destas mesmas Condições Gerais no site da Tryvel www.tryvel.pt bem como a consulta das Condições Particulares da Viagem, antes de formalização da reserva.

2. Face a alterações legislativas, flutuações cambiais, do custo do combustível, de taxas de segurança ou aeroportuárias, entre outros fatores, os preços e as suas variáveis, poderão estar sujeitos as alterações, desde que estas sejam previamente comunicadas ao cliente, sem prejuízo do estabelecido na lei.

IVA

Os preços mencionados neste programa refletem o previsto no DL 221/85 de 3 de julho, I. V. referente ao IVA sobre a margem de lucro.

REVISÕES E ALTERAÇÕES AOS PROGRAMAS OU CATÁLOGOS DE VIAGEM

A Tryvel poderá proceder à alteração de datas, preços, itinerários e outros serviços propostos nos programas de viagem, sem prejuízo dos direitos do cliente, e, sempre e quando tal tenha sido mencionado de forma expressa.

VIAGENS TRYART | COM ESPECIALISTAS (VIAGENS COM PERSONALIDADE 'S)

1. Se por motivo de força maior, o especialista que acompanha a viagem, ficar impossibilitado de tal, tentaremos substituí-lo por outro, de valor e conhecimento semelhantes, mas, no limite, a viagem realizar-se-á com acompanhamento Tryvel, dando origem ao reembolso do serviço não usufruído, a definir no hipotético caso concreto.

2. Os eventuais pedidos de cancelamento e reembolso, pelo motivo supra, serão apreciados, podendo virem a ser ou não, aceites, por o risco, objeto deste ponto, ser potencial, mas estar expresso nestas Condições Gerais, informadas aquando da inscrição na viagem. A haver reembolso, este pode ser parcial ou integral.

DESPESAS DE RESERVA E DE ALTERAÇÃO

Por cada reserva serão cobradas despesas de acordo com informação a prestar pela agência de viagens, no momento da reserva. Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) serão cobradas despesas de acordo com informação a prestar pela agência de viagens no momento da reserva. A aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

1. Cada viagem tem as suas condições particulares (de pagamento, de cancelamento, etc) aceites pelo cliente, aquando da inscrição na mesma, por delas ter tomado conhecimento prévio, porém, sempre que um cliente, inscrito numa determinada viagem, desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou, mantendo a mesma, caso opte por uma outra data de partida, ou proponha outra eventual alteração,

sempre que tal seja possível, por os fornecedores da viagem, em causa, o permitirem, e tal alteração não puser em causa o número mínimo de participantes ou não prejudicar de alguma forma, materialmente a viagem, o pedido poderá ser atendido, mas é lícito à Tryvel debitar a taxa, acima referida, como despesas de alteração.

2. Se a alteração ocorrer a menos de 21 dias da data de partida da viagem, ou se tal alteração tiver custos adicionais, considerados nas Condições Particulares da Viagem em questão, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, o cliente fica sujeito às despesas e encargos previstos na cláusula Rescisão do Contrato pelo Viajante e de acordo com as ditas Condições Particulares da Viagem.

3. 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 programa de viagem que deu suporte à contratação.

CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

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.

2. A cessão está condicionada pela aceitação de todos os fornecedores de serviço e caso estes não a aceitem, o cliente fica sujeito às despesas e encargos em que incorra.

3. 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 justificados pela agência de viagens e turismo.

ALTERAÇÕES EFETUADAS PELA AGÊNCIA

1. Sempre que, antes do início da viagem organizada, a agência de viagens e turismo se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitada pelo Viajante, ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o cliente 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.

2. A ausência de resposta por parte do viajante no prazo de 5 dias úteis ou outro, fixado pela agência de viagens e turismo, implicará a aceitação tácita da alteração proposta.

3. No decorrer da viagem, sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a agência organizadora poderá alterar a ordem das visitas ou modificar as horas de partida, hotéis ou restaurantes, desde que estes sejam similares, devendo informar o cliente previamente ou no local, da necessidade ou imperatividade.

ALTERAÇÃO AO PREÇO

1. 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 (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.

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

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.

ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS

1. A inscrição em qualquer programa da Tryvel, Lda, presume a aceitação plena das condições gerais e das particulares, e seus conteúdos e variáveis, que se substituem ao Contrato de Viagem e de que o mesmo teve necessariamente conhecimento, dada toda a informação lhe ter sido disponibilizada, para suporte à decisão e consequente inscrição.

2. O ponto acima constitui um compromisso mútuo entre o cliente e a agência organizadora.

3. Para dirimir qualquer questão emergente ou conflito que surjam, fica estabelecido o foro da Comarca de Lisboa, com renúncia de qualquer outro.

CONDIÇÕES GERAIS DE RESCISÃO DO CONTRATO PELA AGÊNCIA

1. A Agência reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso não seja atingido o número mínimo de 25 ou de 20 participantes, sendo que este número depende das Condições Particulares de cada viagem. Nestes casos, o cliente deverá ser informado por escrito do cancelamento 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;

c) 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.

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 excecionais.

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.

RESCISÃO DO CONTRATO PELO VIAJANTE

1. O cliente é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes do início da viagem. Tal rescisão 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, de acordo com as Condições Particulares da Viagem, menos a reafecção de serviços e as economias de custos. Quando seja caso disso, o Viajante será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos, desde que haja lugar a tal. Na presente situação o reembolso será efetuado, deduzido da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

2. De acordo com o Artigo 2, nº 1 c) do D.L. 17/2018, o cliente tem ainda direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias comprovadamente inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata, e que expressa e comprovadamente, afetem consideravelmente a mesma, a sua realização.

3. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere ao cliente o direito ao reembolso dos pagamentos efetuados, e apenas depois de provada a justificação, num prazo não superior a 14 dias.

REEMBOLSOS

1. Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente, por causa imputável ao Viajante, ou por motivos de força maior, sem prejuízo da lei vigente, salvo reembolso pelos respetivos fornecedores.
2. 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 efetivamente prestados.

ASSISTÊNCIA

1. Em caso de dificuldades do cliente, 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.
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.
3. Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, 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.
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.

RESPONSABILIDADE

1. A agência de viagens e turismo é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.
2. Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.
3. As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas.
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.
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.
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.
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 excecionais.
8. As condições do contrato de transporte são da responsabilidade das Companhias Aéreas, relacionadas com a passagem aérea, e seus pressupostos, designadamente de impossibilidade de alteração de datas ou de reemissão ou de transmissibilidade, e poderão ser disponibilizadas a pedido, constituindo relação contratual entre estas e o passageiro.

RECLAMAÇÕES

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

INSOLVÊNCIA

Em caso de insolvência da agência de viagens e turismo o viajante pode, nos termos no DL 61/2011 de 06 de maio na sua redação atual, 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.

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 o Cliente poderá recorrer às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:

1. Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapvt.com;
2. Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt;
3. A qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor <http://www.consumidor.pt> cuja consulta desde já aconselhamos.