



CONDIÇÕES GERAIS

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 se cumulativamente:

- O programa o prever expressamente;
- As alterações ao mesmo sejam insignificantes;
- A informação da alteração seja prestada ao viajante em suporte duradouro;

As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei n.º 17/2018 de 08 de março.

As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexo constante do presente programa, as correspondentes fichas de informação normalizada e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao Viajante no momento de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

1. ORGANIZAÇÃO

1.1. As presentes Condições Gerais contratuais destinam-se a estabelecer os termos e condições por que se rege a prestação dos serviços de viagens organizadas pela PEOPLEDIRECT MARKETING, LDA, com sede em Rua Vitor Costa e Silva, 15

Loja F, 8600-764 Lagos, Contribuinte Fiscal n.º 506443140, com o capital social

Peopledirect Marketing, Lda. NIPC 506443140/ PDM Travel
Rua Victor Costa e Silva N.º 15 Loja F, 8600-764 Lagos; Tel.: 00351 282782078; Email: info@pdm-travel.com e pdmtravel@sapo.pt;
RNAVT 2616; APAVT 1.641

realizado de € 100.000,00, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lagos sob o n.º 506443140, e com o registo n.º 2616, no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) (doravante designada por AGÊNCIA), em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas entre o Viajante e a AGÊNCIA, telefone 282782078, email info@pdm-travel.com.

2. INSCRIÇÕES

2.1. O Viajante deverá liquidar 35% do montante total no momento da reserva e os restantes 65% até 40 dias antes da data da viagem.

2.2. Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes das expostas supra, independentemente da antecedência de reserva, prevalecendo as condições desses fornecedores. Se aplicável, a AGÊNCIA comunicará o valor a pagar assim que obtiver essa informação, sendo responsabilidade do Viajante assegurar o respetivo pagamento para efetuar a reserva.

2.3. A AGÊNCIA reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

2.4. As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

3. 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:

i) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em

www.provedorapavt.com;

ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em www.turismodeportugal.pt.

4. RECLAMAÇÕES

4.1. 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.

4.2. 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. BAGAGEM

5.1. A agência é responsável pela bagagem nos termos legais.

5.2. O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.

5.3. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da AGÊNCIA sobre a entidade prestadora do serviço.

6. LIMITES

6.1. A responsabilidade da agência terá como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

6.2. 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) € 441.436,00, 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.

6.3. 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 limites:

- a) € 1.397,00, globalmente;
- b) € 449,00 por artigo;
- c) O valor declarado pelo Viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

6.4. A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.

7. DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO

7.1. Cada serviço reservado através da AGÊNCIA está sujeito a uma taxa de serviço que será informada durante o processo e antes da concretização do pedido de reserva.

7.2. O Viajante ao efetuar a reserva, aceita as taxas mencionadas e praticadas.

7.3. Algumas cidades cobram uma taxa turística. Por norma, o valor não se encontra incluído no preço do alojamento ou da viagem organizada devendo ser pago localmente.

7.4. Os valores referidos em 7.3. serão devidamente informados ao Viajante antes de concretização da reserva.

Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

8. DOCUMENTAÇÃO

8.1. O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade, passaporte, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos).

9. ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

9.1. 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 acima referida, 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*”.

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

10. CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

10.1. 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.

10.2. 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.

11. ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA

11.1. Sempre que, antes do início da viagem organizada, (i) a agência de viagens e turismo se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, (ii) ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitada pelo Viajante; (iii) ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o viajante pode, no prazo de 24 horas:

- 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.

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

12. RESCISÃO DO CONTRATO PELA AGÊNCIA

12.1. Quando a viagem estiver 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 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

13. ALTERAÇÃO AO PREÇO

13.1. Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços 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 e taxas até 20 dias antes da data de viagem.

13.2. Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na clausula “*Alterações a efetuar pela Agência*”.

13.3. 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.

14. 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.

15. RESCISÃO DO CONTRATO PELO VIAJANTE

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

15.2. Em caso de rescisão o Viajante pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos:

- a) Até 60 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde a 25% do valor da viagem;
- b) Até 30 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde a 50% do valor da viagem;
- c) Até 15 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde a 100% do valor da viagem;
- d) Até à data de início da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde a 100% do valor da viagem.

15.3. 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 deem lugar, menos a reafecção de serviços e as economias de custos.

15.4. Quando seja caso disso, o Viajante será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Na presente situação o reembolso será efetuado, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 30 dias após a rescisão do contrato de viagem.

15.5. 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 excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

16. RESPONSABILIDADE

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

16.2. Quando se tratar de viagens organizadas, as agências 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.

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

16.4. 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.

16.5. A agência de viagens e turismo que intervenha como intermediárias 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.

16.6. 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.

16.7. 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.

17. ASSISTÊNCIA

17.1. 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; e

b) Auxílio ao viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. 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.

18. 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

19. SEGUROS

19.1. A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia Seguradoras Unidas, S.A. / Tranquilidade, apólice n.º 0002757641, no montante de € 75.000,00 e nos termos da legislação em vigor.

19.2. A agência disponibiliza ainda a venda de seguros que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento.

20. IVA

Os preços mencionados neste programa refletem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa atual consoante o tipo de serviço (regime da margem).

21. VALIDADE

Este programa é válido de 21/03/2022 a 25/03/2022.

NOTAS:

- As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- 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 ao preço*”.
- As categorias dos hotéis 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 não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a agência a informar o Viajante logo que de tal tenha conhecimento.

INFORMAÇÕES GERAIS:

HORAS DE CHEGADA OU PARTIDA:

As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respetivo país (Portugal) nas Informações Pré Contratuais do Programa de Viagem, podendo, caso seja necessário, ser sujeitas a alteração.

HOTÉIS/ APARTAMENTOS:

Hotéis - O preço apresentado é por pessoa e está baseado numa ocupação dupla ou single, dependendo da opção escolhida pelo Viajante. 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.

REFEIÇÕES:

De acordo com o suplemento reservado os pequenos-almoços do dia 22, 23, 24 e 25 de março encontram-se incluídos no pacote da viagem organizada sendo servido de acordo com o horário dos hotéis. A estadia no *Hotel Real Abadia Congress & Spa* 4* será em regime de Meia Pensão, incluindo assim o jantar para além do pequeno-almoço. A viagem complementa ainda 4 almoços, nos seguintes restaurantes, 1 almoço no restaurante Dona Isilda, 1 almoço no restaurante Regional Sintra, 1 almoço no restaurante Buddha Garden e 1 almoço no restaurante grutas de Mira de Aire.

HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA:

As horas de entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e último 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 às 12h 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.

ATUALIZAÇÕES RELATIVAMENTE AO VIRÚS SARS -CoV -2

Este documento será atualizado de acordo com a Legislação que se encontrar em vigor na altura da viagem a realizar.