

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE VIAGEM COMBINADA

As presentes Condições Gerais aplicam-se à prestação dos serviços de viagens organizadas pela TUI Spain SLU, (a qual utiliza o nome comercial TUI SPAIN, uma marca do Grupo TUI) sociedade com sede na calle Mesena, 22, 2ª planta, 28033 Madrid (España), inscrita no Registro Mercantil de Madrid, Tomo 18725, Libro 0, Folio 89, Sec. 8, Hoja M-140868, Inscr.30 – C.I.C.MA. nº753 com o C.I.F B-81001836, telefone +34 91 758 2828 e e-mail info@tuispain.com (doravante, a “TUI”) na qualidade de agência de viagens e turismo organizadora.. O referido programa consiste na descrição da viagem combinada objeto deste contrato e é vinculativo para o ORGANIZADOR-RETALHISTA, salvo se ocorrer alguma das seguintes circunstâncias:

- a. Que as alterações nesta informação foram claramente comunicadas por escrito ao VIAJANTE antes da celebração do contrato e a referida possibilidade de modificação está claramente indicada no programa.
- b. Que as modificações ocorram posteriormente, com acordo prévio por escrito entre as partes contratantes.

1. Informação pré-contratual

1.1. O VIAJANTE certifica que antes de ficar vinculado ao presente contrato de viagem organizada, foi informado de todas as características da viagem organizada que agora contrata através da documentação informativa enviada pelo ORGANIZADOR-RETALHISTA, bem como bem como através das informações de reserva que serão confirmadas com este contrato de viagem combinada. Da mesma forma, garante que lhe foi entregue o formulário de informação padronizado para contratos de viagens organizadas. O VIAJANTE declara estar ciente das características e possíveis riscos que podem ocorrer no país/países de destino.

1.2. A informação está também disponível no site do Ministério dos Negócios Estrangeiros (<https://portaldiplomatico.mne.gov.pt/>).

1.3. Os preços são calculados a partir da data de publicação da viagem no site <https://www.tui.pt/e> incluem todos os impostos aplicáveis, além de todas as sobretaxas, comissões e custos que possam ser acrescidos. O preço total desta viagem combinada foi calculado com base nas taxas de câmbio, taxas de transporte, custos de combustível e taxas e impostos aplicáveis na data de publicação do programa ou condições subsequentes que tenham sido publicadas na versão impressa. No entanto, estes preços poderão ser aumentados até um máximo de 20 dias antes da partida, nos termos estabelecidos nas Condições Gerais. o VIAJANTE pagará os valores pendentes através do método descrito na confirmação da reserva. Da mesma forma, o VIAJANTE terá direito à redução do preço devido a variações nos referidos conceitos a seu favor. Neste caso, o ORGANIZADOR-RETALHISTA poderá deduzir do reembolso os custos administrativos reais de processamento.

1.4. Quanto às excursões opcionais não contratadas na origem, não fazem parte da viagem combinada e regem-se por termos e condições próprias, pelo que o ORGANIZADOR-RETALHISTA não garante a sua possível realização até ao momento da contratação.

1.5. O VIAJANTE deverá obter a documentação necessária para realizar a viagem, incluindo passaporte e vistos e aqueles relativos às formalidades sanitárias. Todos os danos que possam surgir da falta desta documentação serão da sua responsabilidade e, em particular, as despesas incorridas devido à interrupção da viagem e ao seu eventual repatriamento.

1.6. Caso o ORGANIZADOR-RETALHISTA aceite a solicitação do viajante para processar os vistos necessários para qualquer um dos destinos previstos no itinerário, poderá exigir o pagamento do custo do

visto, bem como dos custos de gestão dos procedimentos que deverão ser realizados. perante a representação diplomática ou consular correspondente.

1.7. O VIAJANTE poderá rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem e, nesse caso, ORGANIZADOR-RETALHISTA poderá exigir-lhe o pagamento de uma multa que lhe seja adequada e justificável, a qual será indicada nas Condições Particulares. No entanto, caso ocorram circunstâncias inevitáveis e extraordinárias no destino ou nas imediações que afetem significativamente a execução da viagem ou o transporte dos passageiros até ao destino, o viajante poderá rescindir o contrato antes do seu início sem qualquer penalização e com direito a reembolso de todos os pagamentos por conta da viagem realizada.

1.8. Os referidos reembolsos ou devoluções serão efetuados ao VIAJANTE, descontada a penalidade correspondente, num prazo não superior a 14 dias corridos após a rescisão do contrato de viagem organizada.

2. Pedido de reserva

2.1. Caso VIAJANTE solicite a elaboração de uma proposta de viagem combinada personalizada, O ORGANIZADOR-RETALHISTA poderá exigir o pagamento de uma quantia para a elaboração da mesma. Se VIAJANTE aceitar a oferta de viagem combinada elaborada pelo ORGANIZADOR-RETALHISTA, o valor dado será imputado ao preço da viagem.

2.2. O ORGANIZADOR-RETALHISTA não será responsável por erros de reserva imputáveis ao VIAJANTE ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e extraordinárias.

3. Confirmação da reserva

3.1. A concretização do contrato de viagem organizada ocorre com a confirmação da reserva, sendo o contrato de viagem organizada obrigatório para ambas as partes a partir desse momento.

4. Calendário de pagamento

4.1. No momento da confirmação da reserva VIAJANTE deverá pagar o preço total da viagem combinada.

4.2. Tudo o que precede será compreendido sem prejuízo de se estabelecer algo diferente nas Condições Particulares.

4.3. Caso O VIAJANTE não cumpra o cronograma de pagamento, ORGANIZADOR-RETALHISTA poderá rescindir o contrato e aplicar a penalidade prevista na Cláusula 1.7.

5. Alojamento

5.1. O programa inclui as características do alojamento, salvo disposição em contrário na informação pré-contratual ou nas Condições Particulares.

6. Transporte

6.1. O VIAJANTE deverá comparecer no local indicado para saída com a antecedência indicada pelo ORGANIZADOR-RETALHISTA.

6.2. As perdas ou danos que ocorram em relação à bagagem de mão ou outros objetos que VIAJANTE leve consigo serão por sua conta e risco enquanto estiverem sob a guarda do VIAJANTE.

6.3. Caso não compareça na saída, VIAJANTE perderá o direito ao reembolso dos valores entregues e continuará obrigado a pagar os que estiverem pendentes de pagamento. Neste sentido, o não comparecimento na saída será entendido como a falta de comunicação da sua vontade de não realizar a viagem e o não comparecimento no horário e local indicados.

6.4. Se a falta de apresentação for por motivo de força maior, VIAJANTE terá direito ao reembolso dos valores já pagos, uma vez deduzidas as despesas de gestão e cancelamento. Neste sentido, será considerada causa de força maior a morte, acidente ou doença grave do VIAJANTE ou de qualquer das pessoas com quem convive, desde que tenham relação de afinidade ou parentesco até o segundo grau, bem como qualquer pressuposto análogo que o impeça de participar na viagem e informar ORGANIZADOR-RETALHISTA desta impossibilidade antes da partida.

7. Modificação do contrato

7.1. O ORGANIZADOR-RETALHISTA reserva-se o direito de modificar as cláusulas do contrato antes do início da viagem, desde que a alteração seja insignificante e o ORGANIZADOR-RETALHISTA informe o VIAJANTE dessa alteração em um meio durável, de uma forma clara, compreensível e proeminente.

7.2. Se, antes do início da viagem, o ORGANIZADOR-RETALHISTA for obrigado a fazer alterações substanciais em alguma das principais características dos serviços de viagem ou não puder cumprir qualquer requisito especial do VIAJANTE previamente aceito, o ORGANIZADOR-RETALHISTA colocará levá-lo ao conhecimento do VIAJANTE sem demora, de forma clara, compreensível e destacada, em meio durável e a comunicação deverá conter: a. As alterações substanciais propostas e, se for o caso, o seu impacto no preço; b. Um prazo razoável para o VIAJANTE informar sua decisão; c. A indicação de que caso o VIAJANTE não comunique a decisão no prazo indicado, entender-se-á que rejeita a modificação substancial e que, portanto, opta por rescindir o contrato sem qualquer penalização; e d. Se o ORGANIZADOR-RETALHISTA puder oferecê-lo, um pacote de viagem substituto e seu preço.

7.3. O VIAJANTE poderá escolher entre aceitar a modificação proposta ou rescindir o contrato sem penalização. Caso o VIAJANTE opte pela rescisão do contrato, poderá aceitar um pacote de viagem substituto que, se for o caso, seja oferecido pelo ORGANIZADOR-RETALHISTA. A referida viagem de substituição deverá ser, se possível, de qualidade equivalente ou superior.

7.4. Se a alteração do contrato ou a viagem de substituição resultar numa viagem de menor qualidade ou custo, o VIAJANTE tem direito a uma redução adequada do preço.

7.5. Caso O VIAJANTE opte por rescindir o contrato sem penalidade ou não aceite o pacote de viagem substituto oferecido, o ORGANIZADOR-RETALHISTA reembolsará todos os pagamentos efetuados pela viagem, em um prazo não superior a quatorze dias corridos a partir da data de rescisão do contrato.

8. Revisão de preços

8.1. Os preços só poderão ser aumentados até 20 dias corridos antes da partida. Além disso, o referido aumento só poderá ser realizado para ajustar o valor do preço da viagem às variações: a. Das taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada.

b. Do preço do transporte de passageiros derivado do combustível ou de outras formas de energia.

c. O nível de impostos ou taxas sobre os serviços de viagem incluídos no contrato, exigidos por terceiros que não estejam diretamente envolvidos na execução do pacote turístico, incluindo taxas turísticas, impostos e sobretaxas, embarque e embarque ou desembarque em portos e aeroportos. Qualquer alteração ou modificação poderá implicar custos adicionais que serão cobrados ao VIAJANTE.

8.2. Somente no caso de o aumento do preço representar um aumento superior a 8% do preço da viagem, o VIAJANTE poderá rescindir o contrato sem penalização. Nesse caso, aplicar-se-á o disposto na Cláusula 7.

8.3. O VIAJANTE terá direito a uma redução no preço da viagem devido a variações produzidas nos conceitos detalhados nas seções a), b) e c) da seção 1 desta cláusula. Nestes casos, ORGANIZADOR-RETALHISTA deduzirá os custos administrativos reais de reembolso ao viajante da referida redução de preço.

9. Transferência da reserva

9.1. O VIAJANTE poderá transferir a sua reserva para uma pessoa que reúna todas as condições exigidas na brochura, programa ou oferta de viagem organizada ou nas Condições Particulares.

9.2. A transferência da viagem deverá ser comunicada, em suporte duradouro, ao ORGANIZADOR-RETALHISTA, com pelo menos 7 dias de calendário de antecedência da data de início da viagem, que só poderá repassar ao viajante os custos efetivamente incorridos com a transferência.

9.3. Em qualquer caso, o VIAJANTE e a pessoa a quem a reserva foi transferida são solidariamente responsáveis perante o ORGANIZADOR-RETALHISTA pelo pagamento do restante do preço, bem como por quaisquer comissões, sobretaxas e outros custos adicionais que a transferência pode ter causado.

10. Cancelamento da viagem pelo ORGANIZADOR-RETALHISTA antes da partida da viagem.

10.1. O ORGANIZADOR-RETALHISTA poderá rescindir o contrato antes da partida da viagem se se aplicar alguma das seguintes condições:

a. O ORGANIZADOR-RETALHISTA rescinde o contrato por motivos não imputáveis ao VIAJANTE, devendo reembolsar todos os pagamentos efetuados pelo VIAJANTE num prazo não superior a 14 dias corridos a partir da rescisão do contrato. O ORGANIZADOR-RETALHISTA não será responsável pelo pagamento de qualquer compensação adicional ao VIAJANTE se o cancelamento for devido a:

b. O número de pessoas inscritas para a viagem combinada é inferior ao número mínimo especificado no contrato e ORGANIZADOR-RETALHISTA notifica o VIAJANTE do cancelamento no prazo nele estabelecido, que no máximo será:

I. 20 dias antes do início no caso de viagens com duração superior a 6 dias.

II. 7 dias em viagens entre 2 e 6 dias.

III. 48 horas em viagens de menos de 2 dias.

c. O ORGANIZADOR-RETALHISTA não pode executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias e o VIAJANTE é notificado do cancelamento sem demora injustificada antes do início da viagem combinada.

11. Desistência do viajante durante a viagem.

1.1. O VIAJANTE poderá rescindir o contrato de viagem organizada uma vez iniciada a viagem, mas não poderá reclamar a devolução dos valores entregues e continuará a ser obrigado a pagar aqueles que são Pagamento Pendente.

1.2. Se a desistência for consequência de acidente ou doença do VIAJANTE que o impeça de continuar a viagem, ORGANIZADOR-RETALHISTA obriga-se a prestar a assistência necessária e, se for o caso, devolver o valor da diferença entre dos serviços planeados e os beneficiados ou fornecidos, uma vez deduzidas as despesas de cancelamento devidamente justificadas.

1.3. Em qualquer caso, todas as despesas adicionais causadas pelo repatriamento ou transferência para o local de origem, são da responsabilidade do VIAJANTE, salvo disposição em contrário nas Condições Particulares.

12. Dever de notificação de qualquer falta de conformidade do contrato.

12.1. Se VIAJANTE observar que algum dos serviços incluídos na viagem não é executado de acordo com o disposto no contrato de viagem organizada, deverá comunicar a falta de conformidade ao ORGANIZADOR-RETALHISTA sem demora injustificada, tendo em conta as circunstâncias do caso.

12.2. A comunicação deve ser feita por qualquer meio através do qual existam provas. Uma vez recebida a comunicação, O ORGANIZADOR-RETALHISTA deverá trabalhar diligentemente para encontrar uma solução adequada.

12.3. A comunicação feita em tempo hábil exonera o VIAJANTE do posterior fornecimento de provas que comprovem a existência do defeito, a menos que o ORGANIZADOR-RETALHISTA verifique na presença do VIAJANTE que o defeito não existe ou não atende às características indicadas e assim o declarou.

12.4. Caso o VIAJANTE não forneça a referida comunicação em tempo hábil, deverá comprovar os defeitos, e será responsável por todos os danos que ocorram ou sejam agravados pela sua falta de comunicação.

13. Impossibilidade de garantir o repatriamento do VIAJANTE conforme previsto no contrato devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias.

13.1. Caso seja impossível garantir o retorno do VIAJANTE conforme previsto no contrato devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias, o ORGANIZADOR-RETALHISTA assumirá o custo do alojamento necessário, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante, a menos que um período diferente seja estabelecido na regulamentação europeia sobre os direitos dos passageiros.

13.2. A limitação de custos estabelecida no número anterior não será aplicável a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida ou seus acompanhantes, grávidas, menores não acompanhados, nem a pessoas que necessitem de assistência médica específica, se as suas necessidades particulares tiverem sido comunicadas ao ORGANIZADOR-RETALHISTA pelo menos 48 horas antes do início da viagem.

14. Dever de assistência do ORGANIZADOR-RETALHISTA

14.1. O ORGANIZADOR-RETALHISTA obriga-se a prestar assistência adequada e sem demora injustificada ao VIAJANTE em dificuldade, especialmente em caso de circunstâncias extraordinárias e inevitáveis.

14.2. Especificamente, a referida assistência deverá consistir em: a. Fornecimento de informação adequada sobre serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular; e b. Assistência ao VIAJANTE para estabelecer comunicações remotas e ajudar a encontrar fórmulas alternativas.

14.3. Se a dificuldade tiver sido causada intencionalmente ou por negligência por parte do VIAJANTE, o ORGANIZADOR-RETALHISTA poderá faturar uma sobretaxa razoável pela referida assistência ao VIAJANTE. A referida sobretaxa não poderá exceder os custos reais incorridos, respetivamente.

15. Responsabilidade do ORGANIZADOR-RETALHISTA

15.1. O ORGANIZADOR-RETALHISTA será responsável perante o VIAJANTE pelo correto cumprimento dos serviços de viagem incluídos no contrato com base nas obrigações que lhes correspondem devido ao seu âmbito de gestão do pacote viagem, independentemente desses serviços deverem ser executados por eles próprios ou por outros prestadores.

16. Isenção de responsabilidade do ORGANIZADOR-RETALHISTA

16.1. O ORGANIZADOR-RETALHISTA não será responsável quando ocorrerem as seguintes circunstâncias: a. Os defeitos produzidos são atribuíveis ao VIAJANTE. b. Os defeitos são imputáveis a terceiros alheio à prestação dos serviços previstos no contrato de viagem organizada e são de natureza imprevisível ou intransponível. c. Os defeitos foram produzidos por causas de força maior, alheias à vontade de quem os invoca, sendo anormais e imprevisíveis, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas apesar da devida diligência

16.2. A responsabilidade do ORGANIZADOR-RETALHISTA por quaisquer danos corporais que o VIAJANTE possa sofrer durante a execução da viagem combinada, será limitada a três vezes o preço total da viagem combinada sempre e quando não haja fraude ou negligência por parte do ORGANIZADOR-RETALHISTA.

17. Direito à redução de preço, compensação e limitações.

17.1. O VIAJANTE terá direito a uma redução de preço adequada por qualquer período durante o qual tenha havido falta de conformidade.

17.2. O VIAJANTE terá direito a receber uma compensação adequada, conforme estabelecido na legislação aplicável, do ORGANIZADOR-RETALHISTA, por qualquer dano ou prejuízo sofrido como consequência de qualquer falta de conformidade do contrato.

17.3. O VIAJANTE não terá direito a indenização por danos se O ORGANIZADOR-RETALHISTA demonstrar que a falta de conformidade é: a. Atribuível ao viajante; b. Atribuíveis a terceiros alheio à prestação dos serviços contratados e imprevisíveis ou inevitáveis; ou c. Devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias.

18. Lei Aplicável e Foro

18.1. Este contrato de viagem organizada rege-se pelo que for acordado entre as partes e pelo que estiver estabelecido nestas condições gerais, na regulamentação regional vigente e aplicável, bem como pelas

disposições do Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o texto consolidado da Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Usuários e demais leis complementares.

19. Reclamações

19.1. Sem prejuízo das ações judiciais de que dispõe, o VIAJANTE poderá apresentar reclamação por escrito pela não execução ou má execução do contrato perante ORGANIZADOR-RETALHISTA para os seguintes endereços postais e/ou endereços de e-mail; Endereço postal: Rua Mesena, 22, 2ª planta, 28033 Madrid (Espanha). b. Endereço de e-mail: apoio.cliente@tui.com

19.2. O ORGANIZADOR-RETALHISTA terá os prazos máximos estabelecidos de acordo com a legislação regional vigente para responder por escrito às reclamações que, se for o caso, o VIAJANTE apresentar.

19.3. Da mesma forma, o ORGANIZADOR-RETALHISTA indica que o procedimento interno se resume nas seguintes etapas: a. Receção e notificação de receção. b. Processamento, recolha de dados, análise. c. Resolução e envio de resposta.

20. Garantia contra insolvência

A TUI Spain SLU está coberta por uma garantia que lhe reembolsará os pagamentos efetuados e, se o transporte estiver incluído na viagem, garantirá o seu repatriamento em caso de insolvência. Se O ORGANIZADOR-RETALHISTA se tornar insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Caso O ORGANIZADOR-RETALHISTA se torne insolvente após o início da viagem combinada e esta inclua transporte, será garantida a repatriação dos viajantes. A TUI Spain SLU assinou uma garantia de proteção contra insolvência com o COMMERZBANK AKTIENGESELLSCHAFT, SUCURSAL EN ESPAÑA, escritório 0001 do COMMERZBANK AG SUCURSAL EN ESPAÑA em Madrid, que pode ser contactado neste caso por correio normal no seguinte endereço: Paseo de la Castellana 259C , CP: 28046, Madrid (Espanha) (BIC: COBAESMXXXX), pelo telefone +34 671 665 882, ou pelo e-mail: Alfons.Worner@Commerzbank.com, sendo a autoridade competente a Direção Geral de Turismo, situada na C/ Alcalá nº 26 , CP: 28014, Madrid. Telefone 012.

21. Resolução alternativa de litígios

21.1. A qualquer momento, o VIAJANTE e o ORGANIZADOR-RETALHISTA poderão procurar a mediação da entidade competente ou dos órgãos constituídos para o efeito, para encontrarem por si próprios uma solução para o conflito que seja satisfatória para ambas as partes.

21.2. O VIAJANTE poderá encaminhar as suas reclamações para a Comissão Arbitral de Consumo competente. O conflito poderá ser submetido a arbitragem se o ORGANIZADOR-RETALHISTA já tiver aderido ao sistema de arbitragem de consumo (caso em que O ORGANIZADOR-RETALHISTA notificará devidamente o consumidor) ou, se O ORGANIZADOR-RETALHISTA, apesar de não ser membro, aceitar o pedido de arbitragem do consumidor.

21.3. As reclamações em que haja intoxicação, lesão, morte ou existam indícios racionais de crime não podem ser sujeitas à arbitragem do consumidor.

21.4. Se for realizada uma arbitragem de consumo, a sentença proferida pelo tribunal arbitral designado pelo Conselho de Arbitragem de Consumo resolverá definitivamente a reclamação apresentada e será vinculativa para ambas as partes.

21.5. Se o ORGANIZADOR-RETALHISTA for membro de algum sistema alternativo de resolução de litígios ou for obrigado a fazê-lo por alguma regra ou código de conduta, informará o VIAJANTE de tal circunstância antes de formalizar o contrato de viagem organizada.

21.6. O sistema interno de gestão de sinistros do ORGANIZADOR-RETALHISTA é estabelecido de acordo com as Condições Particulares do presente contrato.

22. Ações judiciais

22.1. Caso a controvérsia não seja submetida à arbitragem do consumidor, VIAJANTE poderá reclamar judicialmente.



22.2. As ações judiciais decorrentes do contrato de viagem organizada caducam no prazo de dois anos a contar do conhecimento do desacordo.

23. Privacidade

23.1 Sabemos o quanto a sua privacidade é importante e a levamos muito a sério. Durante o processo de reserva, coletaremos informações pessoais, como os nomes dos membros do seu grupo e os dados de pagamento. Todas as informações fornecidas serão tratadas de acordo com o nosso Aviso de Privacidade. Ao fazer uma reserva conosco, você consente com o processamento das suas informações pessoais e das demais pessoas do seu grupo.

TUI SPAIN, S.L.U
MESEÑA, 22 2º DCHA.
28033 – MADRID
NIF:B-81001836