

**1. Objeto - 1.1.** As presentes Condições Gerais contratuais destinam-se a estabelecer os termos e condições por que se regerá a prestação dos serviços de viagens organizadas pela QUADRANTE Mistério Unipessoal, Lda., com sede na Rua 1º de Maio, 221 A 4520-115 Santa Maria da Feira, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 510 098 509, com o capital social de vinte e cinco mil euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Santa Maria da Feira, com o N.º de Registo 3621, no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) (doravante designada por AGÊNCIA), em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas entre o Cliente e a AGÊNCIA. **1.2.** Os termos constantes das Condições Particulares, caso existam, prevalecem sobre o disposto nas presentes Condições Gerais prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre o Cliente e a AGÊNCIA. **1.3.** Os serviços e produtos são oferecidos ao Cliente nos termos e condições aqui expressos. **1.4.** As informações constantes na proposta/programa são vinculativas 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. **1.5.** O código de atividade económica da QUADRANTE Mistério é o 79120-R3 **1.6.** As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei 17/2018 de 08 de Março. **1.7.** As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexa 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. **1.8.** Ao contratar com a AGÊNCIA o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos declarando ainda ter tomado expresso conhecimento de todos os documentos referidos em 1.7.

**2. Inscrições 2.1.** No ato de inscrição e reserva o cliente deverá efetuar o pagamento de 40%, liquidando os restantes 60% do preço da viagem até 30 dias antes da partida. Se a inscrição tiver lugar a 30 dias ou menos da data da partida, o preço total da viagem deverá ser pago no ato da inscrição, ficando esta condicionada à obtenção de todos os serviços de viagem. A AGÊNCIA reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas. **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 como condições particulares. Se aplicável, a AGÊNCIA comunicará o valor a regularizar assim que obtiver essa informação sendo da responsabilidade do cliente 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 referidas. **2.4.** As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

**3. 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.

**4. Informação ao abrigo da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro**

Nos termos da Lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro informamos que o Cliente poderá recorrer à seguinte Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt);

**5. Reclamações 6.1** Qualquer desconformidade na execução de um serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada tem de ser comunicada à AGÊNCIA e somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência onde foi efetuada a reserva e liquidação da viagem e num prazo não superior a 15 dias após o termos da prestação de serviços. As mesmas, só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores de serviços(hotéis, guias, agentes locais, etc) durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo do mesmos, respetivos documentos comprovativos da ocorrência. **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** Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente acionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo devendo para isso apresentar a respetiva reclamação à seguinte entidade e nos seguintes prazos: **i)** Junto do Turismo de Portugal I.P in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt) no prazo de 60 dias após : (i) o termo da viagem; (ii) o cancelamento da viagem imputável à AGÊNCIA; (iii) o encerramento do estabelecimento.

**6. Bagagem 6.1.** A AGÊNCIA é responsável pela bagagem nos termos legais. **6.2.** O cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de

bagagem. **6.3.** 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 caso o mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma. **6.4.** A apresentação de tal reclamação está prevista nas Convenções Internacionais e é essencial para o acionamento da responsabilidade da AGÊNCIA sobre a entidade prestadora do serviço. **7.** Taxas e despesas de reserva e de alteração **7.1.** Os serviços de reserva podem estar sujeitos a uma taxa de serviço que será informada durante o processo e antes da concretização do pedido de reserva. **7.2.** O cliente ao efetuar a reserva, aceita as taxas aí mencionadas. **7.3.** No caso de voos, as taxas de aeroporto, são desdeminadas e diferenciadas do custo da passagem aérea. **7.4.** Despesas de Alterações: Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.): € 20. Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores. **7.5.** Em alguns destinos, existem taxas de aeroporto, de entrada, saída e locais, que deverão ser pagas localmente, mas que serão indicadas previamente à reserva. **7.6.** Algumas cidades cobram uma taxa turística, sendo tal facto indicado previamente à reserva. Por norma o valor não se encontra incluído no preço do alojamento devendo ser pago localmente.

**8. Documentação - 8.1.** O cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A AGÊNCIA declina qualquer responsabilidade pela recusa de 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 acarretar.

**9. Alterações por parte do cliente - 9.1.** Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, 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, ou outra eventual alteração, deverá pagar a taxa correspondente, como despesas de alteração (7.4). **9.2.** 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 “desistência (rescisão)”. **9.3.** 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 folheto que motivou a contratação.

**10. Alterações a efetuar pela AGÊNCIA - 10.1.** 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) Ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitada pelo Viajante;
- iii) Ou propor o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%;

O viajante pode, no prazo de 4 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 implicará a aceitação tácita da alteração proposta.

**11. Reembolsos -** Depois de iniciado o serviço não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente por motivos de força maior ou por causa imputável ao cliente, salvo reembolso pelos respetivos fornecedores. A não prestação de serviços previstos por causas imputáveis à AGÊNCIA 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.

**12. Desistência (rescisão) - 12.1.** O Cliente ou algum dos seus acompanhantes é livre de desistir da viagem a todo o tempo. **12.2.** 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 menos a reafectação de serviços e as economias de custos. **12.3.** Quando seja caso disso, o cliente 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 14 dias após a rescisão do contrato de viagem. **12.4.** 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 que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino. A rescisão do contrato de viagem nesta si-

tução apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

**12. Responsabilidade - 12.1.** A AGÊNCIA é responsável pela correcta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem. **12.2.** Quando se tratar de viagens organizadas, a AGÊNCIA é responsável perante os Viajantes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis. **12.3.** As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas. **12.4.** Nos restantes serviços de viagens, a AGÊNCIA 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. **12.5.** A AGÊNCIA 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. **12.6.** A AGÊNCIA é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceite 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. **12.7.** A AGÊNCIA não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

**13. Assistência - 13.1.** Em caso de dificuldades do viajante, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a AGÊNCIA 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. **13.2.** Caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência, a AGÊNCIA poderá cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu em virtude da prestação dessa assistência. **13.3.** Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, o viajante não puder regressar, a AGÊNCIA 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 retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis. **13.4.** 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 tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

**14. Insolvência -** Em caso de insolvência da AGÊNCIA 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 respectivo 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](mailto:info@turismodeportugal.pt)

**15. Seguros - 15.1** Nos termos da legislação em vigor a responsabilidade da agência encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na companhia de seguros “Victoria”, apólice nº 10871767. **15.2** 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.

**16. Formas de pagamento - 16.1.** Os pagamentos à AGÊNCIA são efetuados por transferência bancária e outras formas de pagamento só são admissíveis se previamente for contactada através de e-mail ou por telefone. **16.2.** Os documentos de viagem são emitidos após pagamento e verificação de boa cobrança. A AGÊNCIA reserva-se ao direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados ou em caso de suspeição de fraude. **16.3.** Caso se verifique uma situação de fraude, os serviços são automaticamente cancelados independentemente dos documentos de viagem estarem emitidos ou até da viagem e/ou estadia já terem iniciado.

**17. Legislação e Jurisdição -** A todos os litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes Condições gerais aplicar-se-á a legislação portuguesa.

**18. Alterações às Condições Gerais** A AGÊNCIA reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais a qualquer momento e sempre que tal se mostre necessário dando desse facto conhecimento ao cliente e previamente à efetivação da reserva.

**19. Disposições avulsas** Se qualquer parte ou disposição das presentes Condições Gerais vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições, não sendo afetada a sua validade global salvo se for possível concluir que as partes não teriam acordado na prestação do serviço ou fornecimento do produto se houvessem previsto a nulidade ou ineficácia da disposição em causa.