

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

O programa/orçamento é o documento informativo no qual se inserem as presentes condições gerais, dele fazendo parte integrante e que em conjunto com as condições particulares constituem o contrato de viagem. A presente informação é vinculativa para a agência salvo alguma das presentes condições:

- a) Se as alterações nas seguintes condições tenham sido comunicadas claramente por escrito ao cliente antes da celebração do contrato e as mesmas estejam devidamente previstas no programa;
- b) Sendo alterações posteriores à celebração do contrato dependem de acordo prévio das partes, salvo o previsto na cláusula "impossibilidade de cumprimento".
- c) As presentes Condições Gerais obedecem ao disposto no Decreto-Lei 61/2011 de 06 de Maio, com as alterações que foram introduzida pelo Decreto-Lei 199/2012 de 24 de Agosto e pelo Decreto-Lei 17/2018 de 8 de Março de 2018.

1. ORGANIZAÇÃO

A organização técnica da viagem apresentada é da plena responsabilidade de:

FatimaCaminhos - Viagens, Lda., doravante designada por **FatimaCaminhos**, com sede na Rua do Bom Samaritano, Nº 7, Loja C, Cova da Iria, Fátima, com o Capital Social totalmente realizado de 100.000,00€, matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Ourém, NIPC 507 922 956, **Registo Nacional de Turismo Nº 2618**

2. INSCRIÇÕES

No ato da inscrição o cliente deverá depositar um mínimo de 25% do preço da viagem liquidando o restante valor da viagem até 21 dias antes da partida. Se a inscrição ocorrer a 21 ou menos dias da data do início da viagem, o preço total da mesma deverá ser paga no ato da inscrição, podendo esta ficar condicionada à obtenção da confirmação das reservas por parte dos fornecedores de todos os serviços. A FatimaCaminhos reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas. 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 informamos que o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- a) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com;
- b) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt
- c) ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor in www.consumidor.pt.

4. RECLAMAÇÕES

Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência onde se efetuou a reserva e liquidação da viagem e num prazo não superior a 30 dias após o termo da prestação dos serviços. Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente acionar o Fundo de Garantia de viagens e Turismo previsto nos termos no DL 61/2011 de 06 de Maio na sua redação atual, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação:

- a) Junto do Provedor do Cliente pois a FatimaCaminhos – Viagens, Lda. é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in www.provedorapavt.com. Para usufruir deste serviço deverá no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito. As agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.
- b) Junto do Turismo de Portugal I.P in www.turismodeportugal.pt no prazo de 30 dias após:
 - i. o termo da viagem;
 - ii. o cancelamento da viagem imputável à agência;
 - iii. a data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência;
 - iv. o encerramento do estabelecimento.
- c) Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direção Geral do Consumidor in www.consumidor.pt
- d) Através do Livro de Reclamações (em formato físico nas nossas instalações) ou através do Livro de Reclamações eletrónico in www.livroreclamacoes.pt

5. BAGAGEM

- a) A FatimaCaminhos é responsável pela bagagem nos termos legais.

- b) O cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.
- c) 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.
- d) A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da FatimaCaminhos sobre a entidade prestadora do serviço.
- e) A bagagem que o cliente transporta está coberta pelo Seguro Multiviagens nos termos da apólice em vigor. A companhia de seguros só poderá ser acionada mediante a apresentação do comprovativo de reclamação, efetuada pelo passageiro junto da entidade prestadora dos serviços no momento do extravio. A companhia de seguros atua solidariamente com a entidade prestadora dos serviços.
- f) Em caso de roubo, o Seguro Multiviagens garante igualmente a cobertura nos termos da apólice, apenas e só, nos casos em que o mesmo for praticado com violência ou com ameaça de perigo iminente para a integridade física ou para a vida da pessoa segura.

6. 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.

A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

7. DESPESAS DE ALTERAÇÃO

Por cada alteração (nomes, tipos de quarto...) será cobrada a taxa de serviço de 20,00€. Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores

8. DOCUMENTAÇÃO

O **cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal** ou familiar (**passaporte, bilhete de identidade ou cartão do cidadão**, vistos (sempre que indicados como obrigatórios), certificados de vacinas e outros eventualmente exigidos. **A agência declina toda a responsabilidade pela recusa de concessão de vistos e permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro**; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas na cláusula "Desistências", sendo ainda da responsabilidade do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

8.1 Viagens na União Europeia ou no Espaço Schengen (Cidadãos da UE):

- a) Os clientes (independente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (passaporte; B.I, Cartão do Cidadão);
- b) Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença;

8.2 Viagens fora da União Europeia ou do Espaço Schengen (Cidadãos da UE):

Os clientes (independente da idade) que se desloquem deverão ser possuidores do respetivo **passaporte** bem como do visto se necessário (obtenha tal informação junto da agência no momento da reserva);

8.3 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 e de destino.

9. MUDANÇAS

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, 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 "desistência (rescisão)". 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. 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, 7 dias de antecedência e que os diferentes fornecedores de serviços de viagem aceitem a substituição. Em caso de cruzeiros e viagens aéreas o prazo previsto será de quinze dias de antecedência. **A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento da viagem e pelos encargos adicionais originados.**

11. ALTERAÇÕES

Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a agência organizadora poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir

qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria e localização similar, devendo informar o cliente da tal alteração, logo que dela tenha conhecimento.

12. ALTERAÇÕES AO PREÇO

Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data do presente orçamento, pelo que estão sujeitos à alteração que resulte das variações no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem (sempre inferior a 8% do custo da viagem), o cliente será imediatamente informado e convidado a, dentro do prazo que for fixado, aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos termos e condições que os imprevistos na rubrica "impossibilidade de cumprimento". O cliente poderá reservar-se ao direito de redução de preço em caso de redução de custos relevantes.

13. ANULAÇÃO DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA ORGANIZADORA

A agência reserva o direito de cancelar a viagem organizadora caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido. Nestes casos, o cliente será informado por escrito do cancelamento no prazo de 8 dias de antecedência, não havendo, neste caso, responsabilidade civil da agência pela rescisão.

14. REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente. A 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 dos efetivamente prestados.

15. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

Se por factos não imputáveis à agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa de viagem, tem o cliente direito a desistir da viagem, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração e eventual variação do preço. Se os referidos factos não imputáveis à agência organizadora vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente ainda optar por participar numa outra viagem organizada, de preço equivalente. Se a viagem organizada proposta

em substituição for de preço inferior, será o cliente reembolsado da respetiva diferença.

16. DESISTÊNCIAS (Rescisão)

Se o cliente desistir da viagem, terá de pagar todos os encargos a que a desistência dê lugar e ainda a 15% do preço da viagem. Quando seja caso disso o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos.

O cliente poderá desistir da viagem contratada sem qualquer custo associado em caso de problemas de segurança grave no destino, suscetíveis de risco de vida.

O cliente poderá, igualmente, desistir da viagem contratada sem qualquer custo associado em caso de a mesma sofrer alguma alteração significativa de algum elemento essencial da viagem organizada, exceto o preço.

17. CANCELAMENTO

Se por facto não imputável ao cliente, a agência tiver de cancelar a viagem organizada antes da data de partida, o cliente pode optar por:

- a) Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas, ou
- b) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, sendo reembolsado da eventual diferença de preço que possa existir;

18. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da agência organizadora da viagem encontra-se garantida por um **Seguro de Responsabilidade Civil** de 75.000,00€ na companhia de Seguros Liberty, com a Apólice nº 095/00939306/000, e pelo **FGVT do Turismo de Portugal**, nos termos da legislação em vigor.

19. INSOLVÊNCIA

Em caso de insolvência do organizador ou retalhista, os valores pagos serão reembolsados. Caso a viagem já tenha iniciado, será garantido o repatriamento dos viajantes. Caso não haja fundos para prover a esses reembolsos ou custo deverá ser acionado o FGVT do Turismo de Portugal e/ou o Seguro de Responsabilidade Civil.

20. PASSAGEIROS MENORES

No caso de **passageiros menores, não acompanhados dos pais** (ou por um deles), deverão possuir Cartão do Cidadão ou Passaporte e **Autorização dos pais** (de ambos) para deslocação ao estrangeiro, com a(s) assinatura(s) reconhecidas.

21. RGPD

A FatimaCaminhos cumpre na íntegra o RGPD, guiando-se por um "**Regulamento Interno para a Proteção de Dados Pessoais**", aprovado pela Administração e respeitado por todos os colaboradores, e cuja consulta pode ser solicitada nas instalações.

22. IVA

Os preços mencionados neste programa refletem já o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) de acordo com o Regime da Margem de Lucro - Agências de Viagens, segundo a legislação em vigor.

23. VALIDADE

O presente documento é válido desde a apresentação do orçamento/programa até à conclusão da viagem, salvo alteração legislativa que venha a vigorar no período referido e que será devidamente comunicada.

24. NOTA

As presentes Condições Gerais poderão ser complementadas por quaisquer específicas, desde que devidamente acordadas pelas partes.