

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 8 de março. 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. ORGANIZAÇÃO

A organização das viagens incluídas na presente brochura e a comercialização é da responsabilidade de Famalowcost – Viagens e Turismo Lda., designação social Paulo Carvalho Lda., com sede na Avenida 25 de Abril 198 R/c, 4760-101 Vila Nova de Famalicão, NIPC 509350291, RNAVT 3831, com o capital social realizado de € 5.000,00 telefone (+351) 252 310 109 (custo de uma chamada para a rede fixa nacional), e email reservas@famalowcost.com.

2. INSCRIÇÃO

No ato da inscrição o Viajante deverá depositar 35% do preço do serviço, liquidando os restantes 65% até 45 dias antes do início do serviço, no caso de voos charter. Se a inscrição tiver lugar a 44 dias ou menos da data do início do serviço, o preço total da mesma deverá ser paga no ato da inscrição. No caso de viagem à medida o agente responsável irá informar os gastos imediatos bem como data e montante remanescente. A Famalowcost 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 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; ou
- 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. 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.

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

6. LIMITES

A responsabilidade da agência terá como limite o montante máximo exigível as 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.

7. DESPESAS DE RESERVAS, ALTERAÇÃO E GESTÃO:

7.1. Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas:

Despesas de Reserva: €100,00

7.2. Despesas de Alterações:

Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc):

A partir de € 50,00/ passageiro. Salientamos que a aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

7.3. Seguro de viagem por pessoa – 100% não reembolsável.

8. DOCUMENTAÇÃO

8.1. O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (cartão de cidadão, 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 Viajante em país estrangeiro; sendo ainda da conta do Viajante todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

8.2. 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 devidamente atualização e em bom estado de preservação);

- Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu do 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.

8.3. Viagens fora da 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.

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 de 100€, como despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 45 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 (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 (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, e esta verifique junto dos operadores turísticos implicados a viabilidade da referida cessação.

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 (aplicável apenas e só no caso de voos considerados charter), a agência de viagens e turismo se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, ou não consiga ir ao encontro das exigências especiais solicitadas pelos Viajantes; ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o viajante pode:

- 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 esteja 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:

- 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;
- 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;
- 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 e taxas de câmbio vigentes à data de impressão deste programa, pelo que estão sujeitos a alterações (aumento de preço) que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais até 45 dias antes da data de viagem.

13.2. Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada (aplicável apenas em voo charter), aplicar-se-á o disposto na cláusula “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, desde que proceda à rescisão por escrito para a loja responsável pela reserva.

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

15.3. 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 os encargos, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem e pelo mesmo meio/forma de pagamento.

15.4. 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 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 pelo mesmo meio/forma de pagamento.

15.5. Condições especiais para os seguintes programas:

Voos Especiais (Charters):

Cancelamento entre 60 dias a 45 dias antes do início da viagem – 50% do valor total da reserva a menos que as regras do operador turístico a quem a viagem foi adquirida indique o contrario no ato da reserva.

Cancelamento entre 44 dias à data de início da viagem – 100% do valor total da reserva

Taxa de gestão – €100,00

Circuitos:

Deverão ser respeitadas as indicações dadas no ato da reserva pelo agente de viagens.

Taxa de gestão – €125,00

Seguro de viagem por pessoa – 100% do valor.

Em todos os programas as taxas de gestão e o seguro de viagem são não reembolsáveis conforme item 7.3. supra.

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.

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 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.

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 excecionais.

16.8. Serviços contratados localmente ou fora pacote do operador: A Agência Famalowcost informa que a sua responsabilidade está limitada a serviços inseridos no pacote turístico a si contratado. Não será a Agência Famalowcost responsável por eventuais outros serviços contratados pelo viajante/cliente a terceiros antes ou durante a viagem. Nesse sentido, eventuais situações, reclamações que decorram de tais serviços não poderão ser imputadas à Agência Famalowcost e como tal não impende sobre a mesma qualquer obrigação ou dever de reembolso ou compensação. Mais informamos, que os seguros de viagem associados aos pacotes turísticos não cobrem eventuais sinistros decorrentes da aquisição de serviços a terceiros pelo viajante/cliente que não os devidamente indicados pela Agência Famalowcost.

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 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.

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 (custo de uma chamada
para a rede fixa nacional) |
Fax. 211 140 830
info@turismodeportugal.pt

19. SEGUROS

19.1. A responsabilidade da agência de viagens organizadora e da agência vendedora deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Zurich, apólice n.º 006388430, 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 23%.

21. VALIDADE

Este programa é válido até 31 de dezembro de 2026.

NOTAS:

- As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- Os preços dos programas estão baseados na cotação média do dólar pelo que qualquer derivação relevante desta moeda poderá implicar uma revisão dos preços da viagem nos termos constantes da cláusula “alteração de preço”.
- 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 de preço”.
- As categorias dos hotéis e cruzeiros 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 e de acordo com horários das respetivas companhias aérea à data de impressão deste programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

HOTÉIS/ APARTAMENTOS:

Apartamentos – No caso do alojamento ser contratado em apartamento é da responsabilidade do Viajante a informação do número de pessoas que irão ocupar o

apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas, os apartamentos poderão recusar as entradas.

Hotéis – Os preços apresentados são por pessoa e estão baseados numa ocupação dupla, com exceção dos casos indicados. 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. A relação dos hotéis e apartamentos constantes dos programas é indicativa assim como a sua categoria que respeita a critérios e classificações locais cujos critérios por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.

SEGUROS DE VIAGEM

A Agência Famalowcost disponibiliza a venda de seguro básico de viagem com cancelamento de força maior e complementos, contudo o viajante poderá adquirir um seguro com coberturas mais abrangentes em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento. O prémio do seguro e respetivos complementos não são reembolsáveis.