

CONDICIONES GENERALES

Para efeitos destas Condições Gerais, o catálogo é o documento de informação ao qual estão incorporadas. O programa / oferta é a descrição da viagem combinada contida no programa/catálogo que é objeto do contrato de viagem combinado. As informações sobre o programa/oferta contidas no catálogo, são vinculativas para o organizador, a menos que ocorra uma das seguintes circunstâncias:

- Que as alterações em dita informação tenham sido claramente comunicadas por escrito ao viajante antes da celebração do contrato e essa possibilidade tenha sido explicitamente mencionada no programa/oferta.
- Que as modificações subsequentes tenham pré-acordo por escrito nas partes contratantes.

Estas Condições Gerais estão sujeitas ao disposto na Lei 7/1998, de 13 de abril, sobre Condições Gerais de Contrato e Decreto Legislativo Real 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o Texto Consolidado de A Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Usuários, que regula as viagens combinadas e outras leis complementares.

O fato de participar da viagem referida neste catálogo, leva à aceitação pelo viajante de todas e cada uma das Condições Gerais, que são consideradas automaticamente incorporadas no contrato. As partes contratantes se submetem expressamente à jurisdição dos Tribunais de Madrid para resolver todas suas diferenças.

ORGANIZAÇÃO

A organização técnica destas viagens "a forfait" foi realizada por VIAJES SURLAND SA. Agências de Viagens Mayoristas CIC.MA 165.

O PREÇO DE VIAGEM COMBINADA INCLUI

Salvo indicação em contrário, o programa/oferta inclui preços por pessoa com alojamento em quarto duplo standard. O preço da viagem combinada inclui, dependendo de cada itinerário, quando este serviço esteja incluso no programa/oferta contratado, com o tipo de transporte, características e categoria que conste no contrato ou na documentação que é dada no momento da assinatura; o alojamento no estabelecimento e/ou pensão no regime contratado em cada caso, assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta contratada ou expressamente declarado no contrato de viagem. Todos os outros serviços e suplementos que se especificarem no programa/oferta contratado ou que esteja expressamente declarado no contrato de viagem combinado.

OS PREÇOS NÃO INCLUEM

Visitas e/ou excursões voluntárias não contratadas na origem, vistos, taxas aeroportuárias e/ou taxas de entrada e saída, certificados de vacinação e todos os tipos de extras, como cafés, vinhos, bebidas espirituosas, águas minerais, regimes alimentares especiais (salvo acordo expresso em contrário no contrato), lavagem e passagem de roupas, serviços opcionais de hotel e, em geral, qualquer outro serviço que não apareça na seção do "Preço da viagem combinada incluído". Quando a falta de conexão de voos, mesmo que seja causada por mudanças nos horários das companhias aéreas, obrigarem passar a noite ou fazer uma longa espera, as despesas que derivam, serão por conta do passageiro, exceto menção expressa.

REVISÃO DE PREÇOS

A revisão dos preços pode ser feita tanto para cima como para baixo, para incorporar mudanças no preço dos transportes, incluindo custos de combustível, taxas e impostos relativos a certos serviços e os tipos de câmbio aplicados ao pacote, desde que a revisão seja realizada com uma antecedência de mais de 20 dias antes da data de partida da viagem. Essas modificações serão notificadas por escrito e o consumidor ou o viajante poderá, quando a modificação for significativa, desistir da viagem, sem aplicação de pena ou compensação, mas com o direito ao reembolso dos valores pagos até esse momento.

INSCRIÇÕES

No ato da inscrição, devem ser depositados 40% do valor total da viagem, sem nenhum lugar considerado como reservado até que esse depósito seja feito. Os restantes 60% devem ser pagos pelo menos 7 dias antes da data de partida, caso contrário, se considera que o viajante desiste da viagem solicitada.

BAGAGEM

A bagagem e outros pertences pessoais do viajante não estão sujeitos ao contrato de transporte terrestre, sendo seu transporte por conta e risco do viajante sem que a Agência ou o organizador sejam obrigados a responder por perdas ou danos que possa sofrer durante a viagem por qualquer causa. Em termos de transporte aéreo, ferroviário, marítimo ou fluvial das bagagens, se aplicam as condições das empresas de transporte.

REEMBOLSOS

Em caso de desistência por parte do viajante da viagem solicitada, por mudanças substanciais no preço ou por não efetuar o pagamento da totalidade do preço no prazo e forma acordada, os reembolsos serão sempre processados através da agência onde tenha sido feita a inscrição, sem que essa agência ou viajante tenha direito a qualquer indemnização. Nenhum reembolso será feito por serviços não utilizados voluntariamente pelo viajante. Qualquer pedido de reembolso recebido com mais de três meses após o serviço é considerado prescrito, a menos que motivos de força maior o tenha impedido de o fazer anteriormente.

RESOLUÇÃO DO CONTRATO PELO CONSUMIDOR OU VIAJANTE

A qualquer momento, o viajante pode rescindir os serviços solicitados ou contratados, tendo direito ao reembolso dos valores que teria pago, mas deve compensar a agência ou o organizador da viagem combinada nos valores abaixo indicados, exceto que tal resolução ocorra por motivos de força maior:

Programas de Índia:

- Se o cancelamento se produz de 15 dias a 11 dias, penalização do 50%.
- Se o cancelamento se produz de 10 dias a 8 dias, penalização do 75%.
- Se o cancelamento se produz antes de 7 dias até data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E).

Programas da Tailândia, Myanmar, Vietnã, Camboja, Laos, Bali, Coreia e Dubai:

- Se o cancelamento se produz de 36 a 32 dias, penalização do 15%. (Soamente Myanmar)
- Se o cancelamento se produz de 31 a 16 dias, penalização do 25%.
- Se o cancelamento se produz de 15 a 8 dias, penalização do 50%.
- Se o cancelamento se produz antes de 7 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E)

Programas Indonésia, Singapura e Malásia:

- Se o cancelamento se produz de 61 a 32 dias, penalização do 30% (Exceto Malásia)
- Se o cancelamento se produz de 31 a 16 dias, penalização do 60%.
- Se o cancelamento se produz de 15 dias e a data de início ou No Show, penalização do 100% (art. 49 apdos. D e E).

Programas de Maldivas:

- Se o cancelamento se produz de 22 a 15 dias, penalização do 50%.
- Se o cancelamento se produz de 14 a 8 dias, penalização do 70%.
- Se o cancelamento se produz antes de 7 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E)

Programas da China e Japão:

- Se o cancelamento se produz de 22 a 16 dias, penalização do 20%.
- Se o cancelamento se produz antes de 15 a 9 dias, penalização do 50%.
- Se o cancelamento se produz antes de 8 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E).

Programas do Irã e Uzbequistão:

- Se o cancelamento se produz de 70 a 22 dias, penalização do 35%.
- Se o cancelamento se produz antes de 29 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E).

Programas África do Sul:

- Se o cancelamento se produz de 41 a 30 dias, penalização do 50%.
- Se o cancelamento se produz antes de 29 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E).

Programas da Quênia e Tanzânia:

- Se o cancelamento se produz de 61 a 13 dias, penalização do 50%.
- Se o cancelamento se produz antes de 12 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E).

Programas Austrália e Nova Zelândia:

- Em Austrália, cancelamento de 31 a 5 dias: 450 USD Total. Cancelamento com menos de 4 dias ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções. D. e E).
- Em Nova Zelândia, cancelamento entre 30 e 17 dias, 25%, entre 16 e 9 dias, 15%. Com menos de 8 dias ou No Show, penalização do 100% (art. 49 seções D e E).

Programas de Marrocos e Oriente Médio (Exceto cruzeiros):

- Se o cancelamento se produz de 22 a 15 dias, penalização do 25%.
- Se o cancelamento se produz de 14 a 10 dias, penalização do 50%.
- Se o cancelamento se produz de 9 a 7 dias, penalização do 75%.
- Se o cancelamento se produz antes de 7 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E).

Programas de Cruzeiros na Grécia e Egito:

Grécia (Celestyal Cruises):

- Se o cancelamento se produz de 90 a 31 dias, perda depósito 300 USD
- Se o cancelamento se produz antes de 8 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E).

- Egito (Todos os cruzeiros):

- Se o cancelamento se produz de 46 a 31 dias, penalização do 25%.
- Se o cancelamento se produz de 30 a 15 dias, penalização do 50%.
- Se o cancelamento se produz antes de 15 dias até a data de saída ou No Show, penalização do 100% (Art. 49 seções D e E).

TKT avião em programas onde o preço é relatado separadamente ou incluídos

- Nos programas da Índia

- Cancelamentos com menos de 45 dias: penalização do 100% do preço do tkt.
- Se os bilhetes já estão emitidos, os gastos de cancelação dos mesmos serão do 100%.

- Resto programas:

- Cancelamento com mais de 20 dias e menos de 30 dias: 50%.
- Cancelamento com menos de 19 dias: 100% gastos
- Se os bilhetes já estão emitidos, os gastos de cancelação dos mesmos serão do 100%

Estas quantias serão deduzidas no depósito prestado.

Independentemente destas penalizações, a Agência organizadora poderá perceber, e o cliente será obrigado a pagar, os gastos de gestão, os de cancelamento justificado se os houver e até 15% do valor global da viagem com motivo de indemnização.

ALTERAÇÕES

No caso de, antes da partida da viagem, o organizador seja obrigado a modificar significativamente qualquer elemento essencial do contrato, deve informar imediatamente o viajante. Nesse caso e, a menos que indicado de outra forma no programa / oferta, o viajante pode optar por rescindir o contrato sem penalidade ou aceitar uma modificação do contrato no qual as alterações introduzidas e seu impacto no preço serão especificados. O viajante deve comunicar a decisão tomada ao organizador da viagem no prazo de três dias a partir da notificação da mudança. No caso de o viajante não notificar sua decisão nos termos indicados, se entende que opta pela rescisão do contrato sem penalidade. Em todos estes casos, o cliente não terá direito a qualquer reclamação e sim, apenas à recuperação dos valores pagos, se não estiver de acordo com as alterações. Se as transferências incluídas neste contrato não forem cumpridas, principalmente por motivos além do controle do operador de transferência e não atribuíveis à Agência Organizadora, reembolsar somente a quantia do transporte alternativo usado pelo cliente na viagem, mediante a apresentação do recibo ou fatura correspondente.

RESPONSABILIDADES

O organizador da viagem combinada e a Agência, responderão ao viajante, de acordo com suas respectivas responsabilidades para a respetiva gestão da viagem combinada, o cumprimento correto das obrigações decorrentes do contrato, independentemente de serem ou não executadas por eles ou outros prestadores de serviços, e sem prejuízo do direito dos organizadores de agir contra esses prestadores de serviços. A agência organizadora declara explicitamente que funciona apenas como intermediário entre viajantes e entidades ou pessoas contratadas para facilitar os serviços que constam nos itinerários, ou seja: empresas de transporte, hotéis, restaurantes, etc. Consequentemente, declina toda a responsabilidade por deficiências em qualquer dos serviços prestados, bem como qualquer dano, ferimento, acidente, atraso ou irregularidades que possam ocorrer durante a execução dos serviços às pessoas que viajam através da sua mediação, bem como equipamentos e outros objetos de seu poder.

Quando a viagem é realizada em ônibus próprios ou de aluguel pela Agência Organizadora, em caso de acidente, seja qual for o país onde ocorre, o viajante será expressamente submetido à legislação sobre acidentes rodoviários da nação em que se encontra registrado o veículo, podendo se valer, no que diz respeito aos danos pessoais, ao seguro do mesmo, de acordo com a tabela correspondente de indenizações, e será pago aos beneficiários interessados ou seus representantes legais no país de registro do veículo e na moeda legal do mesmo.

Os transportadores aéreos, marítimos e terrestres envolvidos nestas viagens, não podem ser responsabilizados por qualquer ato, omissão ou irregularidades que possa ocorrer ao viajante durante o tempo que o viajante permanece fora dos respetivos meios de transporte. Este catálogo é emitido sob a exclusiva responsabilidade do Tour Operador. Não é publicado em nome de, nem obriga as companhias aéreas mencionadas aqui, cujos serviços são utilizados durante o percurso. O contrato do bilhete será o único link entre o transportador e o comprador ou viajante. A Agência Organizadora não será responsável por qualquer perda ou danos a pessoas e/ou propriedades resultantes direta ou indiretamente de forças sobrenaturais, incêndios, falhas em maquinaria ou equipamentos, ações governamentais, autoridades, guerras, hostilidades, greves, revoltas, epidemias, etc. Nem a agência nem nenhuma das suas subsidiárias ou afiliadas, serão responsáveis por qualquer despesa adicional ou responsabilidade incorrida pelo passageiro. A responsabilidade perante o viajante será solidariamente responsável por todos os empresários que concordem com o contrato, independentemente da sua classe e relações existentes entre eles, sem prejuízo do direito de repetição de quem responde ao viajante contra quem é atribuível a violação ou cumprimento defeituoso do contrato de acordo com o respetivo campo de gestão combinada de viagens. Os organizadores e agentes de viagens combinados também serão responsáveis pelos danos sofridos pelo viajante em decorrência do incumprimento ou do mau desempenho do contrato.

Dita responsabilidade cessará quando ocorra alguma das seguintes circunstâncias:

- Que os defeitos observados na execução do contrato sejam atribuíveis ao viajante.
- Que ditos defeitos sejam imputáveis a um terceiro não relacionado com o fornecimento das prestações previstas no contrato e sejam de caráter imprevisível ou insuperável.
- Que os defeitos sejam devidos a motivos de força maior.
- Que os defeitos se devam a um evento que a agência, ou o organizador se for o caso, apesar de ter feito toda a diligência necessária, não podia antecipar nem superar.

No caso de exclusão de responsabilidade devido a qualquer das circunstâncias previstas nos parágrafos b), c) e d), o organizador e a agência que façam parte do contrato devem, no entanto, ser obrigados a prestar a assistência necessária ao viajante que se encontre em dificuldade.

A compensação de danos resultantes do incumprimento ou mau desempenho nas prestações incluídas na viagem combinada, ficará limitada de acordo com as disposições das convenções internacionais que regulam esses benefícios.

PRESCRIÇÃO DE AÇÕES

As ações dos direitos reconhecidos no Real Decreto Legislativo 1/2007 prescreverão após dois anos.

DOCUMENTAÇÃO

Todos os passageiros sem exceção deverão levar em vigor sua documentação pessoal ou familiar. Será por conta do mesmo a obtenção do passaporte, vistos, etc. A entrada de passageiro-turistas aos países europeus depende das autoridades de migração de cada país. VIAJES SURLAND não é responsável por inconvenientes migratórios dos passageiros-turistas e as condições gerais estabelecidas neste catálogo de cancelamento ou desistência de serviço serão aplicadas.

A viagem é considerada reservada no momento em que a Agência entrega os vouchers e/ou bilhetes correspondentes aos serviços compreendidos na viagem que constituem a formalização do mesmo.

VIGÊNCIA

A programação deste folheto tem validade segundo cada país. Em geral, os períodos desde folheto são de Abril 2020 até Março 2021. Consultem em cada programa a data de validade.

PROTEÇÃO DE DADOS

Em conformidade com a Lei Orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, sob a Proteção de Dados Pessoais, o organizador informa que os dados pessoais fornecidos serão incorporados num arquivo seu, com o único propósito de gerenciar a reserva de serviços contratados. Os dados fornecidos pelo viajante podem ser atribuídos apenas às empresas que colaboram e organizam sua viagem para a correta prestação do serviço contratado.