

# Condições Gerais do Contrato de Viagens Organizadas

## 1. REGIME JURÍDICO APLICÁVEL ÀS VIAGENS ORGANIZADAS

Os programas de viagem incluídos neste catálogo, assim como as ofertas especiais dos referidos programas que se emitam no futuro, encontram-se sujeitos ao disposto no Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de Maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de Agosto, sobre o regime jurídico de atividade de agências de viagens e turismo.

## 2. ORGANIZAÇÃO

A organização e execução da viagem organizada são realizadas por GRUPO PINERO - Agência de Viagens, S.A. (doravante, SOLTOUTOUR), com sede na Av. Duque de Loulé, 75 - 1.º, em Lisboa e com filial no Porto, na Rua da Boavista, 844 Sala 3.1. Contribuinte fiscal nr 503817570, com o capital social de €100.000,00, matriculada na conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 503381570 com o alvará RNAVT n.º 2210.

## 3. PREÇO

Os preços publicados neste catálogo (PREÇO DESDE), são válidos para determinadas datas de partida, compreendidas entre 1/Maio 2016 e 30/Abril 2017, e para as condições específicas estabelecidas para cada caso previsto no folheto. Estes preços podem sofrer variações em função das datas exatas em que se realiza a viagem, bem como devido à alteração da importância das variações de preço aludidas. A alteração do preço só será possível até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida.

Os preços estabelecidos para cada uma das datas de partida e para os serviços requeridos deverão ser consultados em [www.soltour.pt](http://www.soltour.pt). O preço da viagem organizada é calculado tendo por base os custos dos transportes e combustível, os direitos, impostos ou taxas cobráveis sobre os serviços, incluindo nomeadamente, taxas hoteleiras, bem como as taxas de câmbio, vigentes à data de edição deste programa, ou dos posteriores que, por qualquer forma, se tenham tornado públicos.

Qualquer aumento dos referidos elementos poderá dar lugar à alteração do preço final da viagem na estrita importância das variações de preço aludidas. A alteração do preço só será possível até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida.

Estas alterações serão comunicadas, por escrito, ao cliente, ou por qualquer outro meio que permita a prova da sua receção pelo destinatário. A SOLTOUTOUR reserva o direito de modificar, a qualquer momento, os preços, itinerários, serviços incluídos na estadia, ou circuitos que figurem no programa, em consequência das possíveis variações dos custos ou de situações imprevistas. Quando concorram tais causas antes da confirmação da prestação, o cliente poderá desistir dos serviços solicitados sem qualquer penalização ou aceitar o novo preço.

A confirmação dos serviços solicitados, salvo circunstâncias especiais, verificar-se-á, normalmente, nos seguintes prazos:

- Dois dias úteis em Espanha;
- Três dias úteis no resto da Europa;
- Quatro dias úteis nas Caraíbas.

### 3.1. Grupos

Os preços e as condições publicados neste catálogo não são aplicáveis a grupos iguais ou superiores a 9 participantes na mesma reserva ou em várias que estejam interligadas. Em tais casos é necessário consultar os preços e condições para grupos, nomeadamente:

- a) No ato da reserva, salvo estipulação em contrário constante do orçamento apresentado, deverá ser pago pela agência um sinal correspondente a 30% do valor total do grupo.
- b) Salvo estipulação em contrário constante do orçamento apresentado, o pagamento do remanescente, ou seja, 70% do valor total do grupo, deverá ser efetuado 10 dias antes do início da viagem.
- c) Sem prejuízo do disposto no artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de Maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de Agosto, e salvo estipulação em contrário constante do orçamento apresentado, tendo em conta que as condições especiais negociadas pela SOLTOUTOUR com os seus fornecedores, para todas as reservas de grupo, implicam um encargo de 30% do valor total do grupo, a rescisão do contrato, qualquer que seja o fundamento, implicará um custo mínimo de 30% do valor total do grupo.

Os hotéis podem não admitir ou recusar reservas de menores de idade não acompanhados pelos pais.

### 3.2. O preço da viagem organizada inclui:

- a) O transporte de ida e regresso quando este serviço esteja incluído no programa contratado, no tipo de transporte, características e categoria que constem no programa ou na documentação que seja entregue ao cliente no momento da subscrição.
- b) O alojamento, quando este serviço esteja incluído no programa contratado, no estabelecimento e regime alimentício que figure na documentação que seja entregue ao cliente no momento da subscrição do mesmo ou em outros documentos idênticos em caso de substituição.
- c) As taxas ou impostos dos estabelecimentos hoteleiros.
- d) Os impostos indiretos, nomeadamente o IVA, quando estes sejam aplicáveis.

e) A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja expressa e especificamente incluído no programa contratado;

f) Todos os demais serviços e complementos que, concretamente, se especificarem no programa contratado.

g) Tudo aquilo que expressamente se faça constar no contrato de viagem organizada.

### 3.3. Ofertas especiais

Quando se realize a contratação da viagem organizada em resultado de ofertas especiais, publicitadas através de circulares ou folhas informativas, a preço distinto do informado no folheto geral, os serviços compreendidos no preço são unicamente aqueles que se especificam detalhadamente na circular ou na folha informativa, ainda que seja feita referência a qualquer um dos programas descritos no folheto, desde que seja feito exclusivamente para fins de informação geral do destino.

### 3.4. Excluídos

O preço da viagem organizada não inclui:

a) Vistos, taxas aeroportuárias, taxas de entrada e/ou saída a pagar no destino, certificados de vacinação, nem quaisquer despesas com o consumo de cafés, vinhos, licores, águas minerais, regimes alimentícios especiais – mesmo nos casos de pensão completa ou de meia pensão, salvo acordo expresso em contrário -, bem como a lavagem e engomagem de roupa, serviços de hotéis opcionais e em geral qualquer outro serviço que não esteja expressamente incluído no ponto "O preço da viagem organizada inclui" ou não conste especificamente no programa, no contrato ou na documentação entregue ao cliente no momento da subscrição.

b) As excursões ou visitas facultativas.

As excursões ou visitas facultativas quando contratadas no destino não fazem parte do contrato de viagem organizada. A sua publicação no folheto é meramente informativa e o preço indicado é meramente estimado. Estas excursões ou visitas facultativas serão propostas aos clientes com as suas condições específicas e preço final, de modo independente, podendo, por isso, verificarem-se variações de custos, serviços incluídos, etc. que alterem o preço estimado e não ficando garantida, até ao momento da sua contratação, a realização das mesmas.

### c) Gratificações.

No preço da viagem organizada não estão incluídas quaisquer gratificações. No caso dos cruzeiros, a gratificação perde o seu carácter voluntário e, no início do mesmo, adverte-se o cliente que deve assumir o compromisso de entregar, no final, uma quantia determinada em função da duração. Tal quantia, fixada antes do início do cruzeiro, destina-se, unicamente, ao pessoal de serviço.

## 4. FORMA DE PAGAMENTO. RESERVAS, REEMBOLSOS E NÚMERO MÍNIMO DE RESERVAS

No momento da inscrição da reserva, a agência cobrará ao cliente a importância necessária para a prossecução dos serviços solicitados, em função das condições estabelecidas à SOLTOUTOUR pelos prestadores de serviços, não podendo ser, em caso algum, inferior a 40%, do preço total da viagem. Nesse momento, será emitido recibo a favor do cliente no qual se especificará, para além do mais, a quantia antecipada pelo cliente e o preço total da viagem organizada. O remanescente do preço deverá ser pago até dez dias antes da data da saída, salvo indicação expressa de outro prazo. Caso a reserva seja feita dentro dos prazos em que os prestadores de serviços exijam o pagamento integral, deverá ser cobrado, no momento da reserva, o preço total da viagem organizada.

Por causa justificada e a pedido do prestador de serviços, os prazos de pagamento atrás indicados poderão ser alterados, incluindo a referida alteração a possibilidade de antecipação da data de pagamento.

A falta do pagamento antecipado e/ou do preço total da viagem organizada nas condições assinaladas será entendida como desistência por parte do cliente, aplicando-se o disposto no ponto 5.

Caso o organizador, antes da celebração do contrato, se mostre impossibilitado de prestar algum ou alguns dos serviços solicitados pelo cliente (incluindo o preço), deverá comunicar, através da agência, tal circunstância ao cliente, o qual poderá anular o seu pedido recuperando, única e exclusivamente, e caso existam, as quantias que haja antecipado.

Todos os reembolsos que, a qualquer título, sejam efetivamente devidos serão feitos através da agência onde foi feita a reserva, não se efetuando quaisquer devoluções por serviços não utilizados voluntariamente pelo cliente.

Nos casos em que a SOLTOUTOUR condicione, e assim o especifique expressamente, a viabilidade da realização da viagem organizada a um mínimo de participantes e que, por não se alcançar tal número, a viagem seja anulada, o cliente terá direito, única e exclusivamente, ao reembolso do preço total da viagem ou das quantias antecipadas, sem que possa reclamar qualquer outra quantia a título de indemnização, sempre e quando a referida anulação lhe haja sido comunicada por escrito até dez dias de antecedência da data prevista para o início da viagem, de acordo com a informação contida no programa.

Os voos especiais charter estão sujeitos, em qualquer caso, à inscrição de um mínimo de trinta lugares.

## 5. DIREITO DE RESCISÃO DO CLIENTE

O cliente pode rescindir o contrato de viagem organizada a todo o tempo tendo direito à devolução das quantias que tenha pago, quer se trate da totalidade do preço, quer das quantias antecipadas, sendo-lhe deduzidos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a rescisão tenham dado lugar.

Constituem encargos a deduzir:

### 1 – Os custos administrativos;

DESDE A DATA EM QUE A RESERVA É EFECTUADA	GASTOS DE GESTÃO POR RESERVA	ILHAS	CARAÍBAS
Até às 72 hrs. posteriores	SEM GASTOS	SEM GASTOS	SEM GASTOS
A partir de 72 hrs. e até 7 dias	30 €	60 €	60 €
Mais de 7 dias	60 €	120 €	120 €

### 2 – Os custos de anulação, se os houver:

No caso de algum ou alguns dos serviços contratados e anulados estarem sujeitos a condições económicas especiais de contratação, tais como o fretamento de aviões ou navios, tarifas especiais, hotéis em períodos de férias locais (época alta) entradas em espetáculos, etc., aplicar-se-ão, nomeadamente, os seguintes custos de anulação por desistência (cuja percentagens ficam sujeitas à variação que, no momento, se comprovou):

- Lugares de avião: A emissão de bilhetes de linha regular dá origem a um custo de 100% do preço do respetivo bilhete; A anulação de lugares em voos especiais dá origem a um custo de 100%, desde 10 dias antes da partida até ao dia em que esta se verifique.
- Lugares de hotel: A anulação efetuada com uma antecedência inferior a 7 dias antes do início da viagem organizada dá lugar ao pagamento da importância correspondente às primeiras uma ou duas noites.
- Circuitos ou Cruzeiros: A anulação destes serviços dá lugar: entre os 30 e 20 dias antes da partida, 10% do valor da viagem; entre os 19 e 10 dias antes da partida 20%; entre 9 e 5 dias antes da partida 40% e com menos de 5 dias 100%.
- Seguro opcional: Este seguro não é anulável, pelo que dá lugar a um custo de 100% do seu valor total desde o dia da sua contratação.

### 3 – Uma penalização nos termos do quadro abaixo:

Antecedência da data do início da viagem	% de custo do valor Total
entre 10º e 15º (inclusive)	5
entre 4º e 9º (inclusive)	15
A 72 hrs.	25
A 48 hrs.	100

**Nota:** Todos os prazos indicados entendem-se como dias úteis do lugar da saída da viagem.

Em caso de abandono do estabelecimento antes da data contratada ou de não utilização voluntária de algum serviço contratado, a SOLTOUTOUR não efetuará qualquer devolução.

O cliente da viagem contratada 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, por forma escrita, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transportes aplicáveis à situação. Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo é alargado para 15 dias seguidos.

O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do preço e pelos encargos adicionais originados pela cessão.

A cessão vincula também os terceiros prestadores de serviços, devendo a agência comunicar-lhes tal facto no prazo de 48 horas. Caso não seja possível a cessão da posição contratual por força dos regulamentos de transportes aplicáveis, deve tal informação ser prestada, por escrito, ao cliente, no momento da reserva. Nos casos de reservas que incluam voos de linhas regulares, a cessão poderá estar sujeita a aprovação por parte da companhia aérea e em caso de recusa poderão ser repercutidos no cliente os custos correspondentes à alteração da reserva do voo.

## 6. ALTERAÇÕES

Caso seja possível, sempre que o cliente, com reserva para uma determinada viagem desejar alterar a reserva para uma outra viagem ou para a mesma com partida em datas diferentes, deverá pagar uma taxa de despesa de alteração. Porém, quando a alteração tiver lugar com 21 dias, ou menos, de antecedência em relação à data da partida da viagem para a qual existia reserva ou os prestadores de serviços não aceitarem a alteração, o cliente ficará sujeito aos custos e encargos previstos no ponto 5.

A SOLTOUTOUR obriga-se a prestar aos clientes a totalidade dos serviços contratados, constantes do programa que deu origem à celebração do contrato de viagem organizada, com as condições e características estipuladas.

Porém, caso a SOLTOUR, antes da partida e por factos que não lhe sejam imputáveis, seja obrigada a modificar de modo significativo algum elemento essencial do contrato deverá, de imediato, através da agência, notificar o cliente.

Nesta situação o cliente pode rescindir o contrato sem qualquer penalização ou aceitar por escrito uma alteração ao contrato e eventual variação de preço.

O cliente deve comunicar à agência a sua decisão no prazo de sete dias seguidos após a receção da notificação.

A falta de comunicação do cliente será interpretada no sentido de que opta pela resolução do contrato sem penalização.

Se os serviços de transfer/assistência do hotel-aeroporto e vice-versa, ou outros similares, não puderem ser cumpridos por razões alheias aos transferistas e não imputáveis ao Organizador, este apenas será obrigado a reembolsar o valor do transporte alternativo utilizado pelo cliente na deslocação, mediante prévia apresentação da fatura ou recibo correspondente.

## 7. OBRIGAÇÃO DO CLIENTE DE COMUNICAR TODO O INCUMPRIMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Qualquer deficiência na execução do contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços deve ser comunicada à agência por escrito ou de outra forma adequada, no prazo máximo de 30 dias seguidos após o termo da viagem.

Caso se verifique alguma deficiência na execução do contrato relativamente a serviços de alojamento e transporte, o cliente deve, sempre que possível, contactar a representação local da SOLTOUR, conforme informação constante da documentação de viagem, com a maior brevidade possível, para que esta possa assegurar, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

## 8. RESPONSABILIDADE

A SOLTOUR, como agência organizadora e a agência de viagens, como vendedora final da viagem organizada, respondem perante o cliente em função das obrigações que lhes correspondam no âmbito respetivo da gestão da viagem organizada, pelo correto cumprimento das obrigações derivadas do contrato, independentemente do facto de as referidas obrigações terem de ser cumpridas por elas próprias ou por outros prestadores de serviços, sem prejuízo da SOLTOUR e da agência de viagens poderem exigir a respetiva responsabilidade aos referidos prestadores de serviços.

A SOLTOUR e a agência de viagens são solidariamente responsáveis pelos danos sofridos pelo cliente em consequência do não cumprimento ou do cumprimento defeituoso do contrato.

A referida responsabilidade cessa quando:

- O cancelamento se basear no facto de o número de participantes na viagem organizada ser inferior ao mínimo exigido e o cliente for informado por escrito do cancelamento no prazo previsto no programa;
- O incumprimento não resultar de excesso de reservas e for devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não pudessem ter sido evitadas;
- For demonstrado que o incumprimento se deve à conduta do próprio cliente ou à atuação de um terceiro, alheio ao fornecimento das prestações devidas pelo contrato, que a agência não pudesse prever;
- Legalmente não puder ser acionado o direito de regresso relativamente a terceiros prestadores dos serviços previstos no contrato, nos termos da legislação aplicável;
- O prestador de serviços de alojamento não puder ser responsabilizado pela deterioração, destruição ou subtração de bagagens ou outros artigos.

## 9. DELIMITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE VIAGEM ORGANIZADA

### 9.1 Viagens de avião

Apresentação no aeroporto: Nas viagens de avião a apresentação no aeroporto deverá ser feita com uma antecedência não inferior a 90 minutos sobre o horário oficial da partida, para voos nacionais, 2 horas para voos para os restantes países da Europa e Norte de África e 3 horas para voos intercontinentais. O cliente deverá ter em atenção, no momento de prever o transfer para o aeroporto, os congestionamentos de tráfego e os problemas de transporte, público ou privado, que se verificam em algumas cidades.

Entender-se-á sempre como trajeto aéreo direto aquele cujo suporte documental seja um só talão de voo, independentemente do voo realizar alguma paragem técnica.

A SOLTOUR não será responsável pela perda de ligações aéreas ou em qualquer meio de transporte que não hajam sido contratadas como parte integrante da mesma viagem organizada.

As tarifas utilizadas com as companhias aéreas de linha regular não permitem o voo de regresso caso não tenha sido utilizado o voo de ida.

Se por qualquer motivo for perdido o voo de ida para o destino reservado ou a ligação ao voo transatlântico, tal será considerado como falta de apresentação (implicando custos de 100%) anulando a companhia aérea, de forma automática e sem prévio aviso, o voo ou a ligação de regresso, ficando a SOLTOUR isenta de qualquer responsabilidade.

### 9.2 Hotéis

A qualidade e o conteúdo dos serviços prestados pelo hotel serão

determinados pela categoria turística oficial, se a tiver, fixada pelo órgão competente do respetivo país. Caso não exista classificação oficial, indicar-se-á no programa informação da categoria dos hotéis de acordo com a informação obtida junto dos organismos de turismo dos respetivos países e a classificação de outros Organizadores. Quando haja referência a quartos individuais e duplos e nestes seja permitida a utilização de uma terceira cama individual, presumir-se-á sempre que a utilização da terceira cama é feita com o conhecimento e consentimento das pessoas que ocupam o quarto e, desse modo, figurará refletido o quarto como triplo em todos os impressos ou documentação entregues ao cliente. O mesmo ocorrerá nos casos de quartos duplos para uso até 4 pessoas, refletindo-se como quadruplo, onde as crianças ou terceira pessoa se acomodarão em cama dobrável, em sofá cama (se o houver) o partilhando as camas existentes.

Em alguns casos existe a possibilidade de permitir a utilização de berços, que deverão ser solicitados pelo cliente antes da conclusão do contrato e que, salvo menção expressa em contrário, não estão incluídos no preço.

Independentemente das horas de chegada e de saída no destino, os quartos dos hotéis estão disponíveis a partir das 14 horas do dia da chegada e devem ficar livres antes das 12 horas do dia da saída. Quando o serviço contratado não inclua transfer, caso o cliente preveja a chegada ao hotel ou ao empreendimento turístico em horário posterior às 18 horas, é necessário comunicar, com a maior antecedência possível, tal circunstância diretamente à SOLTOUR, ao hotel ou aos empreendimentos turísticos, para garantir o alojamento. No momento da reserva, o cliente deve consultar a agência sobre a possibilidade de levar animais pois, geralmente, os mesmos não são admitidos nos hotéis e nos empreendimentos turísticos.

O serviço de alojamento e/ou de refeições do hotel considerar-se-á prestado sempre que os referidos serviços tenham estado disponíveis para o cliente na noite correspondente, ainda que devido aos horários dos voos contratados ou às circunstâncias próprias da viagem o horário de entrada e/ou saída não permitam a sua utilização. Nesse caso, o cliente não terá direito a qualquer devolução.

### 9.3 Circuitos

A SOLTOUR informa, desde já, os clientes que nos circuitos especificados no programa, o serviço de alojamento será prestado em qualquer um dos estabelecimentos relacionados com o mesmo ou em qualquer outro da mesma categoria e zona, bem como que o itinerário do circuito poderá desenvolver-se segundo uma das opções descritas no programa. Em tais casos, se em momento prévio à celebração do contrato, o cliente aceitar a referida informação, esta indefinição não pressuporá qualquer modificação ao contrato.

### 9.4 Outros serviços

Nos circuitos, as características dos meios de transporte disponíveis podem variar em função do número de participantes. Se em algum circuito não se chegar a um determinado número de participantes, fica reservado o direito de ser utilizado um "minibus" ou uma carrinha "van" que, salvo indicação expressa em contrário, não têm bancos reclináveis. Na descrição de cada circuito está indicado se o autocarro possui ou não ar condicionado, entendendo-se que não tem se nada se disser. O transporte nos parques naturais para a realização de safaris fotográficos efetua-se em carrinha "van" ou em veículos todo-o-terreno característicos de cada país.

Em todas as situações anteriores, o desenho, estrutura, conforto e segurança do veículo de transporte pode não adaptar-se às normas portuguesas, mas sim às que são próprias do país do destino da viagem.

Quando a viagem se realize em autocarros, carrinhas "vans", limusinas ou em veículos idênticos ou afins contratados, direta ou indiretamente pela SOLTOUR, em caso de acidente, qualquer que seja o país onde se verifique, o cliente deverá apresentar a respetiva reclamação contra o transportador a fim de salvaguardar, se for o caso, a indemnização através do seguro do transportador, sendo, para o efeito, auxiliado e assessorado na sua atuação pela SOLTOUR, a título gratuito.

## 10. PASSAPORTES, VISTOS E DOCUMENTAÇÃO

Todos os clientes, sem exceção (crianças e bebés, incluídos) deverão ser portadores da documentação pessoal e familiar correspondente, e em especial do passaporte e Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade, segundo a legislação dos países de se visitam.

É da responsabilidade dos clientes, quando as viagens assim o requeiram, a obtenção de vistos, passaportes, certificados de vacinação, etc. A SOLTOUR declina toda e qualquer responsabilidade no caso de ser recusado por alguma autoridade a concessão do visto ou ser negada a sua entrada no país por carecer dos requisitos exigidos ou por defeito na documentação exigida ou por não ser portador da mesma, correndo por conta do cliente qualquer custo que esta situação tenha dado origem, aplicando-se as condições e as regras estabelecidas para a desistência voluntária dos serviços. A SOLTOUR informa todos os clientes, em especial os que possuem nacionalidade distinta da portuguesa, que devem assegurar-se, antes de iniciar a viagem, se cumprem todas as normas e requisitos aplicáveis em matéria de vistos a fim de poderem entrar sem problema em todos os países que vão visitar. Os menores de 18 anos devem ser portadores de uma autorização escrita, assinada e reconhecida pelos seus progenitores ou tutores para o caso da mesma ser solicitada por qualquer autoridade.

## 11. INFORMAÇÃO QUE A AGÊNCIA DE VIAGENS DEVE FORNECER AO CLIENTE

A SOLTOUR informa o cliente que, no momento da celebração do contrato, deverá receber da agência de viagens, em cumprimento do regime jurídico de atividade de agências de viagens e turismo, toda a informação pertinente sobre a documentação específica necessária para a viagem escolhida, assim como o aconselhamento sobre a subscrição facultativa de um seguro que cubra os gastos de cancelamento e/ou de um seguro de assistência que cubra os gastos de repatriamento em caso de acidente, doença ou morte; informação sobre o modo de proceder no caso específico de doença ou acidente, ocorrência de catástrofes naturais, epidemias, revoluções e situações análogas que se verifiquem no local de destino da viagem e de que a agência tenha conhecimento ou que lhe tenham sido comunicadas.

Para este efeito a SOLTOUR recomenda ao cliente que contacte o Ministério dos Negócios Estrangeiros cuja Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas proporciona recomendações específicas e informações importantes sobre viagens ao estrangeiro, através do sítio da internet: <http://www.secomunidades.pt/web/guest/viajantes>.

## 12. OUTRAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

**12.1. Dados dos viajantes:** O cliente está obrigado a indicar dados verdadeiros e necessários para a prestação dos serviços contratados (número de pessoas sem omitir crianças e/ou bebés, idades, números de Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade, passaporte, data de casamento, etc...). A SOLTOUR não será responsável pelas possíveis diferenças de preço, ou indisponibilidade dos serviços contratados, que as companhias aéreas, hotéis e demais prestadores de serviços podem exigir ou adotar, devido à falta de coincidência entre as condições exigidas no programa e as informações fornecidas pelo cliente.

Não haverá lugar a qualquer responsabilidade por esta causa.

**12.2. Bagagens:** Para todos os efeitos e quando haja referência ao transporte terrestre, entender-se-á que o cliente conserva consigo a bagagem e demais bens pessoais, qualquer que seja a parte do veículo em que estejam colocados e que são transportados por conta e risco do cliente. Recomenda-se a todos os clientes que estejam sempre presentes em todas as atos de carga e descarga das bagagens.

No transporte aéreo, ferroviário, marítimo ou fluvial, aplicam-se as condições das companhias transportadoras, constituindo o bilhete de passagem o documento vinculativo entre as referidas companhias e o passageiro. A Organizadora é responsável pela bagagem nos termos legais. O cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços, no momento da subtração, deterioração ou destruição da bagagem. A responsabilidade da Organizadora só poderá ser acionada mediante a apresentação do comprovativo de reclamação.

**12.3.** As fotografias e mapas que se reproduzem no catálogo destinam-se unicamente a oferecer uma maior informação ao cliente. No caso de se verificar qualquer tipo de alteração nos estabelecimentos tal não poderá ser considerado como publicidade enganosa por parte da SOLTOUR.

**12.4.** A SOLTOUR não é responsável por qualquer modificação na direção/propriedade/gestão nos hotéis indicados no catálogo e que se verifiquem após a sua edição, assim como pelas repercussões e/ou consequentes modificações que isso origine (nome, serviços, categoria do estabelecimento, encerramento parcial das instalações, etc.) que, em qualquer caso, serão pontualmente comunicados ao cliente.

## 13. PROVEDOR DO CLIENTE

O GRUPO PIÑERO - Agência de Viagens, S.A é aderente ao Provedor do Cliente de Agências de Viagens. Como usufruir deste serviço? Deve o cliente apresentar a sua reclamação no prazo máximo de 20 dias a contar do fim da viagem a que respeita. As reclamações devem ser apresentadas por escrito para a morada a seguir indicada, sem formalidades especiais, devendo conter o nome e morada do queixoso: Rua Duque de Palmela, 2 - 1.º Dto. 1250-098 Lisboa. As queixas são objecto de apreciação preliminar, podendo não ser aceites caso apresentadas manifestamente com má-fé ou desprovidas de fundamento. As decisões do Provedor do Cliente são sempre comunicadas por escrito à agência em causa, e esta deverá corrigir a situação irregular, se existir, no prazo de 30 dias, a contar da notificação da decisão.

## 14. SEGURO

Neste folheto/programa, as viagens incluem um seguro que garante as coberturas indicadas na página 177 deste folheto/programa.

## 15. ERROS DE TRANSCRIÇÃO

A reemissão de um bilhete eletrónico de linha regular, por erro na transcrição do nome e/ou sobrenomes dos clientes, estará sujeita às condições das tarifas aéreas, gerando um mínimo de 20 euros de custos administrativos.

## 16. ERRATAS

As modificações ou erratas que se possam verificar após a impressão deste catálogo, aparecerão publicadas no site: [www.soltour.pt](http://www.soltour.pt).

Validade: 01/Maio 2016 até 30/Abril 2017.

Data de emissão: 01/Dezembro 2015.