

# Condições Gerais

*O contrato de Viagens Combinadas rege-se pelas estipulações nele contidas e se completa pelo disposto na Lei 21/1995 de 6 de Julho.*

As Condições Gerais estão sujeitas ao disposto no Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de novembro (BOE 287 de 30.11) e demais disposições vigentes e concordantes.

O fato de participar na viagem a que se refere esta brochura origina a aceitação por parte do consumidor de todas e cada uma das Condições Gerais, que se consideram automaticamente incorporadas no contrato. As partes contratantes submetem-se expressamente à jurisdição dos Tribunais de Madri para resolver todas as suas diferenças.

**ORGANIZAÇÃO** Trabax Turismo SL com CICMA 2887 atuará como prestador de serviços.

**INCLUSO NOS PREÇOS:** Transporte em ônibus, barco, trem ou avião, de acordo com cada roteiro; hospedagem e/ou refeições no regime contratado em cada caso em quartos duplos com banheiro privativo. Nos quartos duplos é permitido que uma terceira cama possa ser habilitada quando solicitada, sempre estimando que a utilização da terceira cama seja feita com o conhecimento das pessoas que ocupam o quarto duplo. Para todos os efeitos nos formulários e documentação de viagem, esta circunstância será refletida como um quarto triplo. Todos os outros serviços e complementos especificados nos roteiros correspondentes, tais como traslados, visitas, excursões de ferry, gorjetas, maleteiros, etc.

Como informação geral, os quartos podem ser ocupados a partir das 14h00 do dia de chegada e devem ser desocupados antes das 10h00 do dia de saída. Caso o Organizador tenha que alterar o hotel confirmado, sua responsabilidade se limitará apenas a oferecer um hotel da mesma categoria ou superior.

Em época de Natal, Páscoa, feiras, congressos e outros eventos especiais, os preços dos hotéis podem sofrer variações imprevistas fora da organização, pelo que estão sujeitos a alterações.

Assistência de guia durante a viagem desde que pelo menos 15 passageiros

participem do circuito. Com menos de 15 passageiros no ônibus, o organizador pode optar por enviar apenas um ônibus com motorista especializado que, com o seu conhecimento e experiência no acompanhamento de pequenos grupos, garante a realização de todos os serviços turísticos.

**NÃO INCLUSO NOS PREÇOS:** Visitas e excursões opcionais e todo o tipo de extras, tais como taxas aeroportuárias, cafés, vinhos, licores, águas minerais, etc. As taxas turísticas em vigor em algumas cidades europeias não estão incluídas nos preços da brochura, salvo indicação específica em cada programa, pelo que serão pagas pelo passageiro. Quando a falta de conexão dos voos, ainda que seja causada por alterações de horários das companhias aéreas, obrigue a pernoitar ou fazer uma longa espera, as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo passageiro, salvo expressamente mencionado.

**INSCRIÇÕES:** No ato da inscrição, deverá ser depositado 30% do valor da viagem, não se considerando qualquer lugar como firme comprometido até que o referido depósito seja efetuado. Os restantes 70% devem ser pagos até 15 dias antes da data de partida, caso contrário o lugar será considerado cancelado, aplicando-se neste caso as condições pertinentes e as taxas de cancelamento correspondentes. Os preços são baseados nas taxas e taxas de câmbio vigentes na data da edição do programa e, portanto, sujeitos a possíveis modificações sem aviso prévio em caso de alteração de alguns desses conceitos. Caso as eventuais alterações que venham a ocorrer não sejam aceitas pelo cliente, a Agência Organizadora fica desvinculada de seu compromisso de prestação de serviços sem outra obrigação além da devolução do depósito caução entregue.

**BAGAGEM:** As bagagens e demais pertences pessoais do viajante não são objeto do contrato de transporte terrestre, sendo seu transporte por conta e risco do viajante sem que a Agência Organizadora seja obrigada a responder pelas perdas ou danos que venha a sofrer durante a viagem por qualquer motivo. O transporte de uma mala por pessoa que não exceda 23 kg é totalmente gratuito. Recomenda-se que os usuários estejam presentes em todas as operações de carga e descarga de bagagem. A bagagem é

de responsabilidade do passageiro. NÃO será transportado nos meios de transporte da TRABAX, as malas e/ou pacotes cujos titulares não viajem no referido meio de transporte.

**FURTOS:** Trabax Turismo S.L. não se responsabiliza por perdas que os clientes possam sofrer com malas, bolsas ou objetos de valor durante a viagem, seja no ônibus, hotéis, restaurantes, etc. Nesse caso, devem informar as autoridades administrativas ou policiais do local dos eventos.

**REEMBOLSOS:** Caso os preços indicados, por qualquer circunstância justificada, sejam sujeitos a alteração, o viajante terá o direito de escolher entre aceitar as alterações ou ser liberado do seu compromisso, sendo reembolsado o valor ou valores pagos. Nem a Agência organizadora nem o viajante terão direito a qualquer compensação. Os reembolsos serão sempre processados através do escritório de registro. Nenhum reembolso é feito por serviços não utilizados voluntariamente pelo viajante. Qualquer pedido de reembolso deve ser recebido no prazo máximo de 3 meses, a contar do final da viagem. As solicitações de reembolso recebidas mais de três meses após o término da viagem serão consideradas prescritas, exceto se houver um evento de força maior que tenha impedido sua solicitação prévia.

**CANCELAMENTOS:** Caso o cliente desista dos serviços solicitados ou contratados para realizar a viagem que já havia contratado, deverá indenizar o Organizador a partir das 48 horas após a confirmação da reserva para os seguintes conceitos:

- 1) A totalidade das despesas de gestão faturadas pela TRABAX, que serão de 50€ por expediente, mais as despesas de cancelamento, se houver.
- 2) Uma penalidade consistindo em:
  - A) Cancelamento entre 15 e 10 dias antes da saída, 15% do valor global
  - B) Cancelamento entre 10 e 3 dias antes da saída, 30% do valor global
  - C) Cancelamento após três dias e não comparecimento na saída, sem cancelamento prévio, implicará na perda total do valor da viagem.

**Exceções:** Nos programas publicados nas páginas 86 a 102 e 137 a 174, ambos inclusive, serão

aplicados as seguintes condições de cancelamento para aplicação da sanção correspondente:

- A) Cancelamento entre 30 e 16 dias antes da saída: 30%
- B) Cancelamento entre 15 e 8 dias antes da saída: 50%
- C) 7 dias ou menos antes da saída: 75%
- D) A partir de três dias e não comparência à saída, sem cancelamento prévio, significará a perda total do valor da viagem.

2) Condições do Cruzeiro:

- A) Cancelamento entre 60 e 45 dias antes da saída: 30% excluindo impostos e gorjetas
- B) Cancelamento entre 44 e 15 dias antes da saída: 50% excluindo impostos e gorjetas
- C) Cancelamento entre 14 e 8 dias antes da saída: 75% excluindo impostos e gorjetas
- D) Cancelamento até 7 dias antes da saída: 100% excluindo impostos e gorjetas

Esses valores serão deduzidos do depósito. Independentemente dessas penalidades, a agência organizadora receberá, e o cliente será obrigado a pagar, os custos de gestão.

Não serão aplicáveis as penalidades e indenizações anteriores, quando, desde que as empresas não o impeçam e a notificação seja feita pelo menos três dias úteis antes da data de saída, o cliente subroga outra pessoa no seu lugar. Neste caso, será cobrado um suplemento equivalente às despesas incorridas para fazer a substituição.

No caso de algum dos serviços contratados ou cancelados estar sujeito a condições económicas especiais de contratação, tais como cruzeiros, contratação de apartamentos, tarifas aéreas ou hoteleiras especiais, etc. Taxas de cancelamento para desistência serão estabelecidas de acordo com as suas condições específicas conforme constam do programa/folheto que deu origem ao contrato de viagem.

Podemos citar os seguintes casos:

a) Tanto as excursões originalmente tratadas como parte integrante da viagem combinada, quanto as que o consumidor adquirir no destino, terão as despesas de cancelamento por suas condições específicas, que serão reveladas verbalmente ao cliente, dividindo com todos eles a penalidade de 100% do seu valor caso o consumidor não compareça.

b) Nos bilhetes aéreos emitidos e liquidados, os cancelamentos produzidos obrigarão o consumidor a pagar 100% do preço. As condições específicas descritas acima, estabelecidas para as despesas de cancelamento, serão plenamente aplicáveis independentemente de o cancelamento ter sido causado por força maior por parte do consumidor.

**ALTERAÇÕES:** A Agência Organizadora reserva-se o direito, de acordo com os artigos 52, 53 e 54 da Portaria de 9 de Agosto de 1974, de alterar a ordem do percurso de qualquer dos roteiros inclusos neste programa, modificar a hora de partida ou substituir qualquer um dos hotéis previstos por outros de categoria semelhante, bem como, nas viagens aéreas, o tipo de avião previsto, ou mesmo o cancelamento da viagem, desde que haja motivos justificados. Para o efeito, e de acordo com o disposto no apartado B do artigo 52.º, será considerada causa suficiente de cancelamento quando não for atingido um número suficiente de inscrições, e que o cancelamento seja comunicado aos viajantes com um mínimo de vinte dias de antecedência.

No caso improvável de cancelamento de qualquer saída em qualquer um dos circuitos inclusos nesta brochura, será oferecido um programa alternativo nas mesmas datas de saída ou similares, bem como itinerário e serviços incluídos no programa original. Se as datas de saída forem alteradas, um máximo de 200 USD será absorvido como uma possível multa em troca da tarifa pela companhia aérea. Em todos estes casos, o cliente não terá direito a qualquer reclamação e sim, apenas à cobrança dos valores pagos, caso não concorde com as modificações.

Casos de traslados inclusos no contrato não sejam cumpridos, fundamentalmente por motivos alheios à vontade da empresa de traslados e não imputáveis à Agência Organizadora, será reembolsado o valor do transporte alternativo utilizado pelo cliente na deslocação, mediante apresentação do recibo ou fatura correspondente.

Os traslados de chegada incluídos nos programas têm um tempo máximo de espera para os passageiros nos diferentes aeroportos ou estações, este tempo é de uma hora a partir da chegada do voo ou do trem. Se por algum imprevisto o pas-

sageiro estimar que necessitará de mais tempo depois de a aterrar do voo ou na chegada do trem até contactar o seu agente de traslado, deve notificar ao telefone de traslado, deve notificar ao telefone de emergência imediatamente e antes de decorrido o tempo máximo de espera, diferente números que constam no seu voucher, caso contrário, ultrapassado o tempo máximo de espera e sem notícias dos passageiros, os motoristas dos traslados sairão da zona de espera e o serviço será considerado "no show", pelo que os clientes terão de deslocar-se por meios próprios até a hospedagem prevista.

**RESPONSABILIDADES:** A Agência Organizadora declara expressamente que atua unicamente como intermediária entre os viajantes e as entidades ou pessoas chamadas para prestar os serviços que constam nos roteiros, ou seja: empresas de transportes, hotéis, restaurantes, etc. Portanto, nega qualquer responsabilidade por deficiências de qualquer um dos serviços prestados, bem como por quaisquer danos, lesões, acidentes, atrasos ou irregularidades que possam ocorrer durante a execução dos serviços às pessoas que por ele fazem a viagem, bem como o equipamento e outros objetos de seu poder. Quando a viagem for feita em ônibus próprios ou alugados pela Agência Organizadora, em caso de sinistro, qualquer que seja o país onde ocorra, o viajante submete-se expressamente à legislação sobre acidentes rodoviários do país em que se encontra o veículo, podendo receber, no que respeita a danos pessoais, o seguro do mesmo, de acordo com a tabela de indenizações correspondente que seria paga aos beneficiários interessados ou aos seus representantes legais no país de matrícula do veículo e no curso legal do mesmo.

As empresas aéreas, marítimas e terrestres envolvidas nessas viagens não podem ser responsabilizadas por qualquer ato, omissão ou irregularidade que possa ocorrer ao viajante durante o tempo em que permanecer fora do respectivo meio de transporte.

Esta brochura é publicada sob a exclusiva responsabilidade do Organizador. Não é publicado em nome, nem obriga as companhias aéreas aqui mencionadas cujos serviços são utilizados durante o passeio. O contrato de passagem constituirá o único elo que une a empresa de transporte e o comprador ou viajante.

A Agência Organizadora não será responsável por quaisquer perdas ou danos a pessoas e/ou bens, resultantes direta ou indiretamente de forças sobrenaturais, devido a incêndios, falhas de máquinas ou equipamentos, ações governamentais, autoridades, guerras, hostilidades, greves, tumultos, epidemias etc. Nem a agência, nem qualquer uma de suas subsidiárias ou empresas afiliadas serão ou serão responsáveis por qualquer despesa ou responsabilidade adicional incorrida pelo passageiro. Quando o passageiro aprecie a não execução "in situ" ou má execução dos serviços contratados, deverá notificar o prestador dos mesmos imediatamente e no prazo de 48 horas à Agência Organizadora. Caso contrário, significará que é o usuário que deve provar a violação perante a Administração e/ou Tribunal competente.

Passageiros com necessidades especiais, idosos e qualquer pessoa que necessite de atenção individualizada e cuidados especiais, devem viajar com acompanhante que dará o suporte necessário.

Os passageiros devem manter um comportamento adequado em todos os momentos do roteiro, no caso improvável e hipotético de que os clientes cometam um ato que possa ser qualificado como crime contra terceiros, sejam pessoas da organização, outro passageiro, etc. Antes da relevância da reclamação, a TRABAX poderá excluí-los do circuito sem direito a reembolso.

**DOCUMENTAÇÃO:** Todos os passageiros, sem exceção, devem levar sua documentação pessoal ou familiar em ordem. A obtenção de passaportes, vistos, etc. será por conta própria. A entrada de passageiros/turistas em países europeus fica a critério das autoridades migratórias de cada país. Trabax Turismo S.L. não se responsabiliza por inconvenientes migratórios de passageiros/turistas e serão aplicadas as condições gerais estabelecidas nesta brochura para o cancelamento ou desistência dos serviços. A viagem considera-se concluída, no momento em que a Agência entrega os vouchers e/ou bilhetes correspondentes aos serviços incluídos na viagem que constituem a formalização da mesma. Recomenda-se aos clientes que, antes de iniciar a viagem, certifiquem-se de que cumpriram todos os regulamentos e requisitos de vistos aplicáveis e que tenham em atenção a data de validade

do seu passaporte. Alguns países exigem que os passaportes dos viajantes sejam válidos por até 9 meses a partir da data de estadia nesses países, independentemente da necessidade ou não de visto de entrada. É recomendável ter isso em mente e, em caso de vencimento inferior a 9 meses, é fornecido um novo passaporte, para evitar maiores problemas que possam surgir durante o circuito pois a Agência Organizadora não será responsável por nenhuma destas consequências geradas.

**ERROS:** As variações e erros detectados após a publicação deste catálogo serão publicados em nosso site [www.trabax.es](http://www.trabax.es) e os circuitos serão baseados nessas correções. A aquisição dos nossos programas ou circuitos implica o conhecimento e aceitação das modificações publicadas.

**SEGURO:** Esta viagem, para além dos seguros complementares à disposição das Transportadoras envolvidas na viagem, incorpora, sem custos adicionais, o Seguro TOTAL TRABAX, que inclui despesas de cancelamento, junto da Seguradora que resolverá qualquer incidente que se apresente. As condições e coberturas inclusas no contrato de seguro estarão à disposição do passageiro na Agência de Viagens. O passageiro será responsável por ligar para o seguro e concordar com eles diretamente, procedimentos, dados, reembolsos, etc. Para a validade deste seguro, a viagem deve estar totalmente paga.

**PRÉ-VENDA NO FOLHETO ANTERIOR:** Os programas de pré-venda, baseado nos preços do catálogo anterior, poderão ser revistos nos roteiros e suplementos (Europack) no novo catálogo, mantendo sempre as condições de pagamento especificadas na oferta. Qualquer alteração de itinerário ou suplementos não pode ser reclamada ou reembolsada, aplicando-se o preço correspondente caso haja algum serviço extra.

**VALIDADE:** A programação desta brochura é válida de abril de 2023 a abril de 2024, exceto para aquelas viagens em que a data de início ou término seja indicada em uma data diferente.

O consumidor declara conhecer perfeitamente as condições particulares e as condições gerais e estar de acordo com todas elas.