

O presente programa 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:

- 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 nº17/2018 de 08 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 da viagem facultada ao Viajante no momento de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

## 1. ORGANIZAÇÃO

A organização da viagem é da responsabilidade da LKtravel, Lda com sede Rua Dr. Ferreira Macedo 42 Sala 1, 4400-128 Vila Nova de Gaia, NIPC 515885380 RNAVT 8941, com capital social realizado de €5000, telefone 962736199, e-mail: geral@lktravel.pt

## 2. INSCRIÇÃO

No ato da inscrição o Viajante deverá depositar 25% do valor do serviço, liquidando os restantes 75% até 21 dias antes do início do serviço. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data de início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato de inscrição. A LKtravel, Lda 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 Nº144/2015 DE 8 DE SETEMBRO

Nos termos da Lei 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:

- Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt);
- Qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor in

[www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), cuja consulta aconselhamos desde já.

## 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 de 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 a 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 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

6.1 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;

6.2 No que diz respeito aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus Viajantes 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 em caso de morte ou danos corporais;
- b) €7.881 em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;

- c) €31.424 em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) €10.375 em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) €1.097 por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

6.3 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 Viajante aí se encontre alojado, tem como limites:

- a) €1.397, globalmente;
- b) €449 por artigo;
- c) O valor declarado pelo Viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

6.4 A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.

## 7. DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO

7.1 Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas:

Despesas de reserva: €30.

7.2 Despesas de Alterações:

Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.): €50

Salientamos que a aceitação de tais alterações depende da aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

## 8. DOCUMENTAÇÃO

8.1 O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (cartão do 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 (independente da idade) que se deslocam dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (Passaporte, Cartão do Cidadão);
- 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 (independente da idade) que se deslocem 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 de 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 acima referida como despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 dias ou menos de antecedência em relação à data de 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, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida.

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 (i) a agência de viagens e turismo se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, (ii) ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitadas pelo Viajante; (iii) ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o viajante pode, no prazo de 7 dias:

- Aceitar a alteração da proposta;
- Rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas;
- 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 da 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 alcançados 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 excecionais.

12.3 A rescisão do contrato de viagem pela agência nos termos acima referidos apenas confere ao viajante o direito de 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 ou redução de preço) que resultem de variações no custo de transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

13.2 Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, 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 ao 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.

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 dêem 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.

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 excecionais 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.

## 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 excepcionais, 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 | Fax. 211 140 830  
[info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)

## 19. SEGUROS

**19.1** A responsabilidade da agência de viagens organizadora e da agência de viagens vendedora deste programa e emergentes das obrigações assumidas,

encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Intermundial, apólice nº 0084.10.197136, 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. VA

Os preços mencionados neste programa refletem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa atual 23%.

## NOTAS:

As presentes condições gerais podem ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.

Os preços 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".

## INFORMAÇÕES GERAIS:

### HORAS DE CHEGADA OU PARTIDA:

As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respetivo país de acordo com os horários das respetivas companhias aéreas, podendo estar 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 a entrada.

**Hotéis** – O preço apresentado é por pessoa e está baseado numa ocupação dupla. 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

cama de 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.

## REFEIÇÕES:

Salvo indicação em contrário, os preços apresentados para Meia-Pensão e Pensão Completa não incluem bebidas.

Nas chegadas após as 19h00, o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte, no último dia e salvo possibilidade de late check-out, o último serviço do hotel será o pequeno-almoço.

## HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA:

As horas de entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e último serviço. Em regra, sem caráter vinculativo os quartos podem ser utilizados a partir das 14h00 do dia de chegada e deverão ser deixados livres até às 12h00 do dia de saída.

Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17h00 do dia de chegada e deverão ser deixados livres até às 10h00 do dia de saída.

## CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS

Dada a diversidade de condições aplicadas às crianças (destino e fornecedor) recomenda-se questionar sempre as condições especiais que porventura sejam aplicadas à viagem em causa.

## SEGUROS DE VIAGEM

A LKtravel, Lda disponibiliza a venda de seguro com cancelamento de força maior e complementos que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento.