

Ficha Informativa Normalizada para Contratos de Viagem Organizada

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-lei 17/2018 de 08 de Março.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A OASIS-Viagens e Turismo, Lda/OASIStravel e a agência organizadora (Operador Turístico) considerados para esta viagem serão plenamente responsáveis pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a OASIS-Viagens e Turismo, Lda/OASIStravel e os prestadores de serviços têm uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja (m) declarada (s) insolvente (s).

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018, de 08 de março, na sua redação atual

Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.

- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contactos de um ponto de contacto para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador e o retalhista têm de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes.
- A OASIS-Viagens e Turismo, Lda/OASIStravel subscreveu uma proteção em caso de insolvência com o 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. 211140 200 | FAX. 211140 830

info@turismodeportugal.pt

Sítio web que disponibiliza a Directiva 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional: www.dre.pt

Condições Gerais

ORGANIZAÇÃO - A organização destas viagens é da OÁSIS - Viagens e Turismo, Lda., com o capital social de 499.000 Euros, com sede na Rua Alexandre Herculano, 3-B em 1169-070 Lisboa, n.i.p.c. 501821627 e matrícula da C.R. Comercial de Lisboa, titular do RNAVT n.º 1959. Excepção feita para programas de outros operadores, caso em que o nome do respectivo operador turístico responsável estará mencionado na ficha de inscrição.

INSCRIÇÕES – No acto de inscrição o cliente terá de depositar 25% do preço da viagem, de acordo com o valor mencionado na Ficha de Inscrição, reforçando com mais 50% até 90 dias da data de início da viagem (conforme data mencionada na Ficha de Inscrição), liquidando o restante valor até 45 dias antes da partida (excepto para os programas com condições de pagamento mais restritivas que venham a ser impostas pelos fornecedores envolvidos); ou efectuar o pagamento total mediante a entrega de cheques pré-datados de acordo com as facilidades concedidas no programa. Se a inscrição tiver lugar a 45 dias ou menos da data de partida, o preço total da viagem deverá ser pago no acto de inscrição, ficando esta condicionada à obtenção de todos os fornecedores da confirmação das reservas para todos os serviços da viagem. A OASIS reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições acima mencionadas, aplicando as condições de cancelamento abaixo mencionadas na rubrica "Desistências". Caso esteja grávida à data da viagem, ou tenha alguma outra condicionante de saúde que requeira cuidados especiais, é da total responsabilidade do/a passageiro/a prestar essa informação (entregando na OASIStravel a respectiva declaração médica) aquando da sua inscrição numa viagem, não podendo vir a ser imputadas quaisquer obrigações especiais à OASIStravel caso essa declaração não nos seja entregue logo no acto da inscrição.

BAGAGEM - O passageiro tem a obrigação de reclamar directamente junto da entidade prestadora do serviço em causa, logo no momento em que tem conhecimento da subtracção, deterioração ou destruição da bagagem.

TAXAS DE AEROPORTO - Quando não incluídas, devem ser pagas separada e previamente, ou localmente pelos passageiros nos aeroportos em que assim seja exigido.

DOCUMENTAÇÃO - O cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade, documentação militar, autorização para menores, passaporte, 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 cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas na cláusula "Desistências", sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar. Os cidadãos não portugueses deverão assegurar-se nos respectivos consulados/embaxadas da necessidade de passaporte e/ou visto.

HORAS DE CHEGADA E PARTIDA - As horas de chegada e partida em cada cidade estão mencionadas na hora local do respectivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras à data de impressão do programa, pelo que estão sujeitas a alteração. Nos percursos feitos de autocarro, as horas indicadas são aproximadas. Em todos os meios de transporte ressalvam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras. É da exclusiva responsabilidade do passageiro a falta de pontualidade nos horários de partida.

PENSÃO COMPLETA - Nas viagens organizadas em regime de "pensão completa" nunca estão incluídas nos preços as refeições que coincidam com as horas de voo, transporte de e para aeroportos ou de espera de ligações aéreas. As refeições incluídas nos programas têm horário fixo e ementa igual para todos os participantes; caso o passageiro necessite de alimentação especial, deverá informar aquando da inscrição e a mesma poderá estar sujeita a disponibilidade e/ou suplementos.

HOTÉIS/ALOJAMENTO – A categoria dos hotéis mencionada nos programas corresponde à categoria atribuída nos seus países cujos critérios de fixação poderão ser diferentes dos instituídos em Portugal. O alojamento em 3ª cama é geralmente em cama extra num quarto duplo ou twin, pelo que a 3ª cama poderá ser diferente/mais pequena. Geralmente não aconselhamos o alojamento de adultos em 3ª cama, deixando esta opção apenas para crianças.

INFORMAÇÃO – A agência reserva-se a possibilidade de modificar a informação contida neste folheto/brochura. Exacta informação, tal como itinerários, horários de chegada e partida, datas de operação, categorias dos alojamentos, etc, foi facultada pelos prestadores de serviços, companhias aéreas, hotéis, etc. Qualquer alteração ou variação que ocorra depois da sua publicação não pode ser considerado informação enganosa.

MUDANÇAS - Caso seja possível, sempre que um cliente inscrito para uma determinada viagem, desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem, ou para a mesma com partida em data diferente, deverá pagar as respectivas despesas de alteração. Contudo, se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica "Desistências".

CESSÃO DA INSCRIÇÃO - O cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a agência organizadora com pelo menos sete dias de antecedência ou quinze dias em caso de viagem aérea ou cruzeiro e que os fornecedores do transporte em causa e/ou outros fornecedores de serviços aceitem tal substituição. A cessão de inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados.

ALTERAÇÕES - Sempre que existam razões que o justifiquem, a agência organizadora poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria similar. Excepto por razões de força maior, a agência compromete-se a fornecer aos seus clientes a totalidade dos serviços contratados com as condições e características estipuladas. São causas de força maior as circunstâncias alheias à agência, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não se poderiam evitar apesar de se ter levado a cabo as diligências devidas. Pelas mesmas razões, circunstâncias ou causas de força maior, poderão, em geral, os prestadores de serviços, modificar, alterar ou cancelar, no todo ou em parte, o serviço programado ou contratado, antes ou durante a realização do mesmo. Em caso de greve ou por causas de força maior, antes ou durante a viagem, a agência fará tudo o que estiver ao seu alcance em benefício dos passageiros que se vejam afectados por tal situação, se bem que todos os custos que resultem de tais circunstâncias sejam por conta dos passageiros.

ALTERAÇÃO AO PREÇO - Os preços constantes deste programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de impressão do programa, pelo que estão sujeitos a alterações que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, e direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem, o cliente será imediatamente informado e convidado a, dentro do prazo que lhe seja fixado, aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica "Desistências".

REEMBOLSOS – Não serão efectuados quaisquer reembolsos por serviços do programa que o passageiro não tenha utilizado voluntariamente durante a realização do mesmo. Depois de iniciada a viagem, não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo participante.

RECLAMAÇÕES - Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência onde se efectuou a reserva e liquidação da viagem e num prazo não superior a 5 dias após o termo da prestação do serviço. As mesmas, e de acordo com a directiva do Conselho da CE, só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas ao acompanhante OÁSIS ou, na falta deste, aos fornecedores de serviços (hotéis, guias, agentes locais, etc.) durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo dos mesmos respectivos documentos comprovativos da ocorrência. Nos termos da Lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro informamos que o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em www.provedorapavt.com, Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em www.turismodeportugal.pt ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direcção Geral do Consumidor em <http://www.consumidor.pt/> cuja consulta desde já aconselhamos.

MÍNIMO DE PARTICIPANTES - Caso não seja atingido o mínimo de participantes exigidos, a agência organizadora poderá cancelar a viagem, informando o cliente com pelo menos 21 dias de antecedência, não havendo neste caso, responsabilidade civil da agência por rescisão.

DESISTÊNCIAS - Se o cliente ou algum dos seus acompanhantes desistir da viagem, terá de pagar todos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a desistência dê lugar e ainda uma percentagem que pode ir até 15% do preço da viagem. No caso das viagens "SELECÇÕES OASIStravel" os custos de cancelamento estão especificamente mencionados em cada um dos programas detalhados. Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia já paga e os montantes acima referidos. No caso de desistência de um passageiro em quarto duplo ou twin, o suplemento de quarto individual deverá ser suportado pelo participante que mantém a reserva.

CANCELAMENTOS E/OU ALTERAÇÕES DE SERVIÇOS DE VIAGENS / VIAGENS ORGANIZADAS C/RESERVA OU PAGAMENTO AO ABRIGO DO D.L. 17/2020 DE 23 DE ABRIL – Qualquer reserva feita ao abrigo do referido diploma legal mediante reagendamento e/ou utilização de vale, em caso de desistência fica sujeita ao pagamento dos custos de cancelamento previstos no programa respectivo que serão descontados no referido vale, ficando este reduzido ao valor remanescente.

ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS – A inscrição em qualquer programa OASIStravel, pressupõe a aceitação plena das condições gerais que é um compromisso mútuo entre o passageiro e a agência. Para dirimir qualquer questão derivada da interpretação ou aplicação das condições contidas no programa fica estabelecido o foro da Comarca de Lisboa, com renúncia a qualquer outro.

RESPONSABILIDADE – A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil, na Companhia de Seguros Zurich.

Apólice nº 008555858.

CLAUSULAS ESPECIAIS SOBRE A RESPONSABILIDADE – (1) Se por factos não imputáveis à agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir alguma obrigação essencial do programa ou se vir forçada, para viabilizar a realização da viagem, a acrescentar algum serviço ou aumentar a duração de outro já previsto, incluindo alojamento, tem o cliente direito a desistir daquela, sendo reembolsado de todas as quantias já pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração eventual e variação de preço. Se os referidos factos não imputáveis à agência organizadora vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente optar por participar numa outra viagem organizada, de preço equivalente. A agência organizadora não poderá ser, em caso algum, responsabilizada por incumprimento ou cumprimento deficiente caso o mesmo seja devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca (catástrofes naturais, greves, atentados, ou outras), cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas, bem como nos casos em que a não prestação de serviços tiver sido determinada pela superveniência de condições que isentem legal, regulamentar ou contratualmente de responsabilidade de fornecedores directa ou indirectamente envolvidos na mesma, sobre os quais a agência poderia exercer o direito de regresso. Nos casos não incluídos neste ponto acima, a não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas não imputáveis à agência organizadora, e caso não seja possível a respectiva substituição por serviços equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

(2) As condições do contrato de transporte são as constantes do bilhete de passagem (poderão ser fornecidas a pedido) e constituem a única relação contratual entre a companhia transportadora e o passageiro.

Os preços mencionados já refletem o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) aplicável à data de impressão.

NOTA: As presentes Condições Gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.

Declaro que aceito as Condições Gerais, o preço e forma de pagamento constantes no programa de viagem e neste formulário (frente e verso)

(Assinatura do cliente conforme BI / CC)

Data: ____ / ____ / ____