

## **CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DE UMA VIAGEM COMBINADA**

Estas Condições Gerais de Contrato são regidas pelas disposições do Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Novembro, da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Usuários e outras leis complementares, conforme emendado pelo Real Decreto-Lei 23. / 2018, de 21 de dezembro, da transposição de diretrizes relativas a marcas, transporte ferroviário e viagens organizadas e serviços vinculados de viagem, pela Lei 7/1998, de 13 de Abril, sobre as condições gerais de contratação e para o continuação

### **Informações gerais**

Proprietário: CN TRAVEL, (Seijas y Otero, SL), com título de licença XG-185, com CIF B-36341899, com sede em Lugar Vinquiño, 26A, 1º, 36960, Sanxenxo, Pontevedra, telefone de contato: +34 986 690 490, email [cntravel@cntravel.es](mailto:cntravel@cntravel.es), inscrita no Registro Mercantil de Pontevedra no volume 2366, seção 1, fólío 40, número PO-24262.

Contato: [cntravel@cntravel.es](mailto:cntravel@cntravel.es)

Tel +34 986 690 490

### **Âmbito geral**

Qualquer contrato com a CN TRAVEL. está sujeito a estas condições gerais de venda que estão livremente anunciadas, para que cada CLIENTE possa conhecer e verificar a compra e os termos específicos estipulados.

As **CONDIÇÕES GERAIS** destinam-se a regular os termos contratuais para a prestação dos SERVIÇOS pela CN TRAVEL, e, se for caso disso, a contra-prestação devida pelo CLIENTE à CN TRAVEL., Pelo uso por parte de determinados SERVIÇOS. A prestação dos **SERVIÇOS** será realizada através da obtenção, disposição, organização, emprego e gestão pela **CN TRAVEL** dos recursos técnicos, humanos e operacionais necessários para este fim e, sempre e em qualquer caso, como contrapartida dos preços. em vigor a qualquer momento, quando os SERVIÇOS são pagos. A simples navegação na web <http://www.reservasonlinecntravel.com/> não será considerada como SERVIÇO.

**CN TRAVEL** vela e protege especialmente a a pessoa consumidora nos termos que se especificam nas presentes CONDIÇÕES GERAIS, assim como o AVISO LEGAL e POLITICA DE PRIVACIDADE por meio de:

### **DEFINIÇÕES.**

#### **1.- DEFINIÇÕES.**

A. Viagem combinada: é aquela em que pelo menos dois serviços de viagem são combinados na mesma viagem ou férias, desde que a combinação seja formalizada num único contrato, independentemente de o viajante a solicitar ou não. Também é considerada uma viagem combinada que, apesar de formalizada em vários contratos,

- Seja efetuada num dos nossos pontos de venda.

- Se selecione a combinação de serviços de viagem antes de que o viajante consinta pagar.
  - Se ofereça, se venda ou se fature pelo organizador, ou no caso o retalhista, a um preço fixo ou global.
  - Se anuncie pelo organizador, ou no caso o retalhista, como “viagem combinada”.
  - Ditos contratos facultem ao viajante a escolha entre uma seleção de diferentes serviços de viagem.
  - Por último, são também contratos de viagens combinadas, os contratos formalizados em <http://www.reservasonlinectravel.com> (através de um processo de reserva online), em que o viajante celebra um único contrato com o empresário, mas vários com os prestadores dos serviços contratados pelo viajante o mais tardar dentro de 24 horas após a confirmação da última reserva.
  - Também se considera viagem combinada aquela que combine um serviço de viagem (transporte, alojamento e aluguer de veículo) e adicionalmente, um ou mais serviços de turísticos, sempre que:
    - Os serviços turísticos representem uma proporção igual ou superior a 25% do valor da combinação e anunciada como característica essencial da combinação ou;
    - Se os Os serviços turísticos só foram contratados após a execução de 1 serviço de viagem (transporte, acomodação e aluguer de veículos).
- 
- A. Serviço de viagem: são serviços de viagem, transporte de passageiros, acomodação quando não é parte integrante do transporte de passageiros e não tem finalidade residencial, aluguer de carros (Real Decreto 750/2010, de 4 de Junho) e, qualquer outro serviço turístico que não faça parte integrante de um serviço de viagem do acima mencionado.
- B. Contrato de Viagem Combinada: é o que é formalizado num único contrato para o total da viagem ou, a formalização de vários contratos para cada um dos serviços de viagem incluídos na viagem combinada proposta.
- C. Data de início da viagem combinada: É o dia em que começa a execução dos serviços de viagem incluídos no contrato.
- D. Repatriamento: o regresso do viajante ao local de saída ou a qualquer outro local acordado pelas partes contratantes.
- E. Falta de conformidade: a não execução ou execução incorreta dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada.
- F. Viajante: Qualquer pessoa que pretenda celebrar um contrato ou tenha o direito de viajar sob um contrato vinculado.

- G. Empresário: aquele que atende os viajantes presencialmente ou online, tanto se atua como organizador, retalhista, empresário que faculta serviços de viagem vinculados ou como prestador de serviços de viagens.
- H. Organizador: considera-se a aquele que combina e vende ou oferece viagens combinadas diretamente, através de ou em conjunto com outro empresário.
- I. Retalhista: aquele empresário diferente do organizador que vende ou oferece as viagens combinadas de um organizador.
- J. Falta de conformidade: a não execução ou execução incorreta dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada.
- K. Menor: qualquer pessoa com idade inferior a dezoito anos.
- L. Circunstâncias inevitáveis e extraordinárias: aquelas situações que estão além do controle da parte que alega a situação e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas, mesmo se todas as medidas razoáveis tivessem sido tomadas.
- M. Ponto de venda: refere-se a qualquer instalação de retalho, tanto móveis como imóveis, seja a um site de venda online ou semelhante, mesmo quando esses sites ou dispositivos são apresentados aos viajantes como um dispositivo único, incluindo um serviço telefónico.
- N. Estabelecimento: acesso a uma actividade económica não assalariada e ao seu exercício, bem como à criação e gestão de empresas e especialmente de sociedades, nas condições estabelecidas pela legislação, por um período indeterminado, nomeadamente através de uma infra-estrutura estável.
- O. Informações pré-contratuais: Informações pré-contratuais são entendidas como informações que o organizador ou, quando apropriado, o retalhista é obrigado a fornecer ao viajante antes que o viajante fique vinculado a qualquer contrato ou oferta.

## **2.- NOTAS IMPORTANTES DE VIAGENS COMBINADAS.**

As informações contidas nestas Condições Gerais de viagem combinada e aquelas fornecidas no momento pré-contratual são genéricas. Nenhuma variação significativa no conteúdo é esperada e será modificada exclusivamente nos termos que estão incluídos nas Condições Particulares e em certos casos que são explicados abaixo.

### **2.1.- Organização da viagem combinada.**

A organização das viagens combinadas é realizada pela agência grossista, ou grossista-retalhista, quando apropriado, detalhada nas informações pré-contratuais fornecidas ao cliente e detalhadas no contrato de viagem combinado.

## **2.2.- O contrato de viagem combinado.**

A agência compromete-se a entregar ao viajante uma cópia do contrato de viagem combinado assinado pelas partes, no prazo máximo de 24 horas após a formalização. Uma parte integrante do contrato de viagem pacote serão todas as condições que regulam o pacote contratado, em particular, as condições gerais estabelecidas neste texto, as condições pré-contratuais e as condições particulares acordadas entre a agência e o viajante.

## **2.3.- Preço.**

### **A) O preço da viagem inclui:**

- O preço de todos os serviços turísticos contratados (transporte de passageiros, alojamento, aluguer de veículos, etc.), independentemente de ter sido formalizado num contrato ou em vários contratos;
  - Comissões, sobretaxas e custos adicionais;
  - A prestação de assistência pelo organizador, ou no caso o retalhista, caso o viajante esteja em dificuldades, especialmente em casos de circunstâncias extraordinárias e inevitáveis e as previstas na regulamentação aplicável;
- A possibilidade de solicitar assistência quando tiver dificuldade em apresentar uma queixa por falta de cumprimento do viajante durante a viagem;

### **B) O preço da viagem não inclui:**

Qualquer outro serviço não especificado concretamente no contrato, tais como:

- Vistos;
- certificados de vacinação;
- "extras", tais como: cafés, vinhos, licores, águas minerais, dietas especiais, lavandaria e engomadoria, estacionamento, uso de telefone, berço, aluguer de TV, serviços de spa, , balneários,termas, massagens, tratamentos médicos, terapêutica ou saúde e;
- qualquer outro serviço similar que o estabelecimento ofereça por um preço independente do serviço principal contratado.
- Impostos adicionais em determinados destinos, que podem variar dependendo da categoria do estabelecimento e do destino. Essas taxas serão pagas diretamente no estabelecimento e o viajante será o único responsável pelo pagamento do mesmo.
- Impostos / taxas de entrada / saída nos aeroportos em que são vigentes.

### **C) Modificações de preço:**

O preço do pacote foi calculado de acordo com as taxas de câmbio, taxas de transporte e custo de combustível. Devido ao constante aumento de petróleo ou outras fontes de energia, às vezes o preço da viagem vinculada pode ser modificado após a contratação e confirmação da viagem, pelo organizador, ou em seu caso pelo retalhista, desde que tal faculdade esteja disponível no contrato formalizado.

Dependendo do destino, ao viajante, como parte integrante do preço total da viagem combinada, será cobrado taxas de desembarque turístico, impostos e sobretaxas, embarque ou desembarque em portos ou aeroportos, conforme especificado na seção anterior. Esses valores podem ser modificados por terceiros que não estejam diretamente envolvidos na execução da viagem combinada e, como consequência, podem ser modificados pela agência.

Em relação à Taxa de Turismo, é uma taxa que os estabelecimentos hoteleiros aplicam em determinados países. O viajante deve verificar se existe tal taxa de acordo com seu destino. Como resultado das alterações na taxa de câmbio aplicável à viagem organizada, a agência pode modificar o preço da viagem vinculada.

\* Qualquer mudança nos preços que ocorra como resultado de qualquer um dos motivos acima, será notificada pela agência ao viajante com a justificativa do aumento e seu cálculo em suporte durável, no máximo vinte dias corridos antes da data de início da viagem combinada.

Desde que o contrato de viagem vinculado forneça à faculdade do organizador, ou no caso do retalhista, a modificação do preço, como é o caso, o viajante terá direito a uma redução de preço correspondente a qualquer redução nos custos mencionados nesta seção. que ocorrem entre a data de confirmação da viagem combinada e a data de início da mesma. No caso de redução de preço, o organizador e, se aplicável, o retalhista, terá direito a deduzir as despesas administrativas reais do reembolso devido ao viajante.

#### D) Redução de preço e compensação por danos:

O viajante terá direito a uma redução no preço adequado por qualquer período durante o qual tenha havido falta de conformidade, a menos que o organizador ou revendedor demonstre que a falta de conformidade é imputável ao viajante.

O viajante terá direito a receber uma compensação adequada do organizador ou, se for o caso, do retalhista por qualquer perda ou dano sofrido como resultado de qualquer falta de conformidade. A indenização será paga sem demora injustificada.

O viajante não terá direito a indenização por danos se o organizador ou, se for caso disso, o retalhista demonstrar que a falta de conformidade é:

- a) imputável ao viajante;
- b) imputável a um terceiro alheio à prestação de serviços contratados e imprevisíveis ou inevitáveis, ou
- c) devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias.

Na medida em que as convenções internacionais que vinculam a União Europeia limitam as condições para o pagamento de indenização pelos fornecedores de serviços de viagens incluídos num pacote de viagem, as mesmas limitações aplicam-se aos

organizadores e retalhistas. Em todos os outros casos, o contrato pode limitar a compensação que o organizador ou revendedor deve pagar, desde que essa limitação não se aplique a danos corporais ou danos causados intencionalmente ou por negligência e que o seu valor não seja inferior ao triplo do preço total da viagem.

Qualquer direito a compensação ou redução do preço sob as disposições da lei de aplicação, não afetará os direitos dos viajantes contemplados em:

- a) Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que estabelece normas comuns sobre a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de recusa de embarque cancelamento ou atraso considerável dos voos e revogar o Regulamento (CEE) n.º 295/91.
- b) Regulamento (CE) n. 1371/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Outubro de 2007, sobre os direitos e obrigações dos passageiros ferroviários.
- c) Regulamento (CE) n.º 392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2009, sobre a responsabilidade dos transportadores de passageiros por via marítima em caso de acidente.
- d) Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, sobre os direitos dos passageiros de transporte marítimo e fluvial e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004.
- e) Regulamento (UE) n. 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 2011, relativa aos direitos dos passageiros no transporte em autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004.
- f) Acordos internacionais.

Os viajantes terão o direito de enviar reclamações de acordo com a lei aplicável, tais regulamentos e convenções internacionais.

\* A compensação ou redução do preço concedido em virtude da lei e aquela concedida em virtude dos referidos regulamentos e convenções internacionais, será deduzida entre si para evitar uma compensação excessiva.

#### E) Forma acordada de pagamento

As partes acordarão no contrato a forma de pagamento estabelecida, seja em dinheiro ou fracionada, embora o valor total deva ser desembolsado antes da data de partida. Caso o preço não tenha sido recebido, entender-se-á que o viajante renuncia unilateralmente ao contrato com as despesas e penalidades estabelecidas na RDL 1/2007.

#### F) Depósito em Conta

No momento da inscrição, a Agência pode exigir pelo menos um pagamento adiantado de 40% do valor total da viagem, não considerando qualquer lugar como comprometido na firma até que tal adiantamento seja feito.

#### **2.4.- Assistência.**

O viajante pode enviar mensagens, pedidos ou reclamações relativas à execução da viagem combinada diretamente ao revendedor através do qual foi comprada. O revendedor transmitirá tais mensagens, solicitações ou reclamações ao organizador sem atrasos indevidos. Para efeitos de cumprimento dos termos ou estatutos de limitação, o aviso de receção pelo retalhista das mensagens, pedidos ou reclamações será considerado como aviso de receção pelo organizador.

- O organizador e o retalhista devem prestar assistência adequada e sem atrasos indevidos ao viajante em dificuldade, especialmente em caso de circunstâncias inevitáveis e extraordinárias, mediante:
  - a) a prestação de informação adequada sobre serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular;
  - b) assistência ao viajante para estabelecer comunicações remotas; e
  - c) ajudar a encontrar fórmulas de viagem alternativas.

O organizador e, se for caso disso, o retalhista pode facturar uma sobretaxa razoável para essa assistência se a dificuldade tiver sido causada intencionalmente ou por negligência do viajante. Essa sobretaxa não excederá em nenhum caso os custos reais incorridos pelo organizador ou pelo retalhista.

Se for impossível garantir o retorno do viajante como acordado no contrato devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias, o organizador ou, se for o caso, o retalhista assumirá o custo de acomodação que é necessário, se possível de categoria equivalente, para um período não superior a três noites, o custo do excesso será por conta do viajante.

#### **2.5.- Modificação de outras cláusulas do contrato.**

O contrato de viagem combinado, com exceção do disposto no ponto anterior, pode ser modificado unilateralmente pelo organizador ou, no caso pelo retalhista, antes do início da viagem combinada, desde que a alteração seja insignificante, facultade no contrato formalizado com o viajante e informa o viajante da referida alteração no preço.

Agora, nos casos em que o organizador é forçado a modificar algumas das principais características da viagem organizada contida nas condições pré-contratuais ou contratuais ou propor ao viajante aumentar em mais de oito por cento o preço da viagem organizada ( 8%) do preço total, sempre antes do início da viagem combinada, o viajante terá a possibilidade de aceitar a alteração proposta ou rescindir o contrato sem penalidade.

- No caso de que a viagem combinada substitua a modificada, seja em qualidade ou custo inferior, o viajante terá direito a uma redução no preço.

- As Modificações de cláusulas do contrato devem ser comunicadas ao viajante sem demora e fazendo alusão à: repercussão da alteração no preço total da viagem organizada; o prazo em que o viajante deve comunicar sua decisão de resolver ou aceitar as modificações e o que acontece se o viajante não comunicar nada e, no caso, a viagem substituta oferecida e seu preço.

\* No caso de o viajante solicitar mudanças voluntárias na sua viagem combinada, os preços dos serviços turísticos podem não corresponder àqueles publicados na brochura ou condições pré-contratuais que levaram ao contrato.

## **2.6.- Cedência do contrato de viagem combinada.**

Para que o viajante tenha o direito de ceder o contrato de viagem combinado a outra pessoa, o destinatário deve cumprir todas as condições aplicáveis ao referido contrato e deve ser previamente notificado ao organizador ou, quando apropriado, ao revendedor, com aviso razoável de pelo menos sete (7) dias corridos no início do pacote.

Tanto o cedente quanto o cessionário serão solidariamente responsáveis pelo pagamento do valor pendente de pagamento, bem como por qualquer despesa adicional causada pela transferência. Para este propósito, o organizador ou o retalhista deve fornecer prova de despesas adicionais ao cedente.

## **2.7.- Pagamentos e reembolsos.**

A viagem combinada deve ser paga integralmente para que o viajante receba todos os benefícios da sua viagem. No caso de a cobrança ser rejeitada por qualquer motivo, a reserva será cancelada, após uma comunicação informativa para tentar resolver o problema de pagamento.

No caso de não receber o pagamento total do preço acordado nas condições, será assumido que o viajante desiste da viagem, sendo aplicado o conteúdo da seção "2.8. "Resolução do contrato de viagem combinado para o viajante".

No caso de o organizador ou revendedor resolver o contrato de viagem combinada, deve devolver ou reembolsar o viajante pelos valores já pagos, dentro de um período não superior a catorze dias corridos a partir da data de conclusão da viagem combinada.

O viajante que não comparecer no horário programado de partida da viagem combinada contratada, não terá direito ao reembolso de qualquer valor pago, salvo o caso em existam acordo diferente entre as partes.

\* Pagamento com autorização / Depósito em conta: Para o pagamento dos serviços reservados através do site da CN Travel e por motivos de segurança, é possível que em alguns casos, a



agência solicite ao cliente uma autorização específica de cobrança (para qual a documentação exigida pela a agência de viagens) ou então, que o pagamento tenha de ser feito através de qualquer escritório de vendas aberto ao público da rede comercial da CN Travel ou, quando apropriado, que um depósito seja feito, dependendo do caso específico.

## **2.8.- Rescisão do contrato de viagem combinado pelo viajante.**

A qualquer momento, mas sempre antes da data de início da viagem combinada, o viajante poderá rescindir o contrato com uma penalidade imposta pelo organizador ou, no caso, pelo retalhista.

- a) O contrato de viagem combinada pode estabelecer uma penalidade tipo dependendo dos dias restantes para a data de início da viagem combinada a partir do dia em que a intenção de rescindir o contrato é comunicada, de modo que em nenhum caso pode ser inferior a 5 por cento do preço total do contrato viagem contratada, se o referida incumprimento ocorrer entre dois meses e quinze dias imediatamente anteriores à data planejada de conclusão da viagem; 15 por cento se ocorrer entre os quinze e três dias anteriores e 50 por cento caso ocorra o abandono supracitado nas 48 horas anteriores.

No caso de não haver uma penalidade padrão, no contrato de viagem combinado, o valor da penalidade será equivalente ao preço do pacote, menos os custo e receita derivadas do uso alternativo dos serviços de viagem.

No caso dos serviços contratados e cancelados, que fazem parte da viagem combinada, estarem sujeitos a condições económicas especiais de contratação, as despesas de cancelamento para o cancelamento, serão aquelas estabelecidas pelo fornecedor de cada serviço.

Quando, como consequência de alterações nas condições do contrato de viagem organizada, o viajante não aceitar a sua substituição por outra viagem, o organizador ou, se for caso disso, o retalhista reembolsará ao viajante os montantes pagos sem aplicação de penalizações, no prazo máximo da viagem. catorze dias decorridos, contados a partir da data de termo do contrato.

Terão o direito de rescindir o contrato e o direito ao reembolso total do preço da viagem organizada:

- a) os passageiros em cujas viagens contratadas há circunstâncias inevitáveis e extraordinárias no local de destino, ou nas proximidades, que afetam significativamente a execução da viagem ou o transporte de passageiros para o local de destino.
- b) Caso se modifica significativamente algum dos elementos essenciais da viagem combinada que não seja o preço.

- c) Caso o empresário responsável da viagem combinada, a cancele antes do início da viagem, o viajante terá direito a receber uma compensação.
- d) No caso de não execução dos serviços, quando isso afeta substancialmente a execução do pacote e o organizador ou, quando apropriado, o retalhista não consegue resolver o problema.
- e) Quando existam circunstâncias excepcionais, como sérios problemas de segurança que podem afetar a viagem, os viajantes não terão que pagar nenhuma penalidade.

Os viajantes terão direito a uma redução no preço e / ou compensação por danos em caso de não execução ou execução incorreta dos serviços de viagem.

\* Direito de desistir: Os viajantes que contratarem uma viagem organizada fora do estabelecimento (não confundir com contratos celebrados à distância) terão um prazo de catorze dias para exercer o seu direito perante a agência de viagens Cn Travel.

São contratos celebrados fora do estabelecimento:

Contratos celebrados com a presença física simultânea do empresário e do consumidor e usuário, num local diferente do estabelecimento comercial do empresário.

Contratos nos quais o consumidor e o usuário fizeram uma oferta nas mesmas circunstâncias que as contempladas na letra a).

Contratos celebrados no estabelecimento comercial do empresário ou através do uso de qualquer meio de comunicação remota imediatamente após ter havido contato pessoal e individual com o consumidor e usuário num local diferente do estabelecimento comercial do empresário, com a presença física simultânea do empresário e do consumidor e usuário.

Contratos celebrados durante uma excursão organizada pelo empresário para promover e vender produtos ou serviços ao consumidor e usuário.

## **2.9.- Rescisão do contrato por parte do organizador ou retalhista.**

O organizador, ou se aplicável, o retalhista, pode cancelar o contrato de viagem combinado, compensando o viajante pela totalidade dos pagamentos que fez, mas sem assumir responsabilidade pela compensação, desde que as condições legais estabelecidas RDL 1/2007.

## **2.10.- Responsabilidade por erros na reserva.**

O empresário será responsável por erros devido a defeitos técnicos que ocorram no sistema de reservas que são atribuíveis a ele, bem como erros cometidos durante o processo de reserva, quando o empresário concordou em gerir a reserva de uma viagem organizada.

O empresário não será responsável por erros de reserva atribuíveis ao viajante ou causados por circunstâncias inevitáveis e extraordinárias.

#### **2.11.- Execução do contrato de viagem combinado.**

Os organizadores e, se aplicável, os revendedores de viagens combinados responderão de forma solidária perante o viajante pelo correto cumprimento dos serviços de viagem incluídos no contrato, independentemente de esses serviços serem executados por eles ou por outros fornecedores.

Quem responder antes do viajante terá o direito de repetição em frente do empresário a quem o incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato é atribuível de acordo com a respectiva área de gestão da viagem combinada.

Quando um organizador ou um retalhista paga uma indenização, concede uma redução de preço ou cumpre as outras obrigações impostas por lei, pode solicitar uma compensação de terceiros que contribuíram para a ocorrência do evento que deu origem à compensação, ao redução de preço ou outras obrigações.

O viajante deve informar o organizador ou, se for o caso, o retalhista, sem demora injustificada, de qualquer falta de cumprimento observada durante a execução de um serviço de viagem incluído no contrato. Desta forma, quando o consumidor aprecia "in situ" a não execução ou má execução dos serviços contratados, deve informar imediatamente o fornecedor do mesmo para que possa resolvê-lo imediatamente.

Se algum dos serviços incluídos na viagem não for executado em conformidade com o contrato, o organizador e, se for caso disso, o retalhista deve corrigir a falta de conformidade, a menos que isso seja impossível ou se implique um custo desproporcionado, tendo em conta a gravidade da falta de conformidade e o valor dos serviços de viagem afetados. Se, de acordo com esta seção, a falta de conformidade não for remediada, a redução de preço e a compensação por danos serão aplicadas.

Não obstante as exceções previstas na seção anterior, se o organizador ou o retalhista não corrigir a falta de conformidade dentro de um período razoável estabelecido pelo viajante, o próprio viajante poderá fazê-lo e solicitar o reembolso das despesas necessárias. Não será necessário que o viajante especifique um prazo se o organizador ou, se for o caso, o retalhista se recusar a corrigir a falta de conformidade ou se for necessária uma solução imediata.

Quando uma parte significativa dos serviços de viagens não pode ser fornecida conforme acordado no contrato de viagem organizada, o organizador ou, se for caso disso, o retalhista, oferecerá, sem custos adicionais ao viajante, fórmulas alternativas adequadas, caso seja possível de qualidade equivalente ou superior às especificadas no

contrato, para a continuação da viagem combinada, mesmo quando o regresso do viajante ao local de partida não seja feito conforme acordado.

Se as fórmulas alternativas propostas resultarem numa viagem combinada de qualidade inferior à especificada no contrato, o organizador ou, quando apropriado, o retalhista aplicará uma redução de preço adequada ao viajante.

O viajante só pode rejeitar as fórmulas alternativas propostas se elas não forem comparáveis ao que foi acordado no contrato de viagem organizada ou se a redução de preço concedida for inadequada.

Quando a falta de conformidade afetar substancialmente a execução da viagem e o organizador ou, quando apropriado, o retalhista não a tenha remediado dentro de um período razoável estabelecido pelo viajante, este poderá rescindir o contrato sem pagar qualquer penalidade e, no caso, tanto a redução do preço como a compensação pelos danos causados.

Se o pacote incluir o transporte de passageiros, o organizador e, se aplicável, o revendedor, nos casos indicados nos dois parágrafos anteriores, também repatriarão o viajante num transporte equivalente sem atrasos indevidos e sem custo adicional.

Se for impossível garantir o regresso do viajante como acordado no contrato devido a circunstâncias inevitáveis e extraordinárias, o organizador ou, se for o caso, o retalhista assumirá o custo de acomodação que seja necessário, se possível de categoria equivalente, para um período não superior a três noites por viajante. Quando os regulamentos europeus sobre direitos de passageiros, aplicáveis ao meio de transporte correspondente para o retorno do viajante, estabelecer períodos mais longos, esses períodos serão aplicados.

A limitação de custos referida na secção anterior não é aplicável a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, tal como definido da alínea a) do artigo 2.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho de 5 de Julho de 2006, relativa aos direitos das pessoas com deficiência ou de mobilidade reduzida no transporte aéreo, ou seus acompanhantes, mulheres grávidas e menores não acompanhados, bem como pessoas que necessitem de assistência médica específica, se as suas necessidades específicas foram compartilhadas com o organizador ou, se aplicável, com o revendedor pelo menos quarenta e oito horas antes do início da viagem. O organizador e o retalhista não podem invocar as circunstâncias inevitáveis e extraordinárias com a finalidade de limitar a responsabilidade, se a transportadora não puder se valer dessas circunstâncias de acordo com os regulamentos europeus.

## **2.12.- Insolvência do organizador ou retalhista.**

- Se o organizador ou o retalhista incorrer em insolvência, o viajante será reembolsado pelos pagamentos.

- No caso em que o organizador ou, se for o caso, o retalhista incorram em insolvência após o início da viagem combinada e isso inclui o transporte, o repatriamento de viajantes será garantida.

\* Garantia em caso de insolvência: Seijas y Otero S.l. assinou uma garantia de proteção contra a insolvência, com Catalana Occidente Seguros na Avenida Alcalde Barnils, 63, 08174 Sant Cugat del Valles (Barcelona) no caso em que a agência incorra em insolvência.

Se os serviços forem negados devido à insolvência de Seijas e Otero SL, os viajantes podem contatar esta entidade ou, quando apropriado, a autoridade competente.

### **2.13.- Proteção de dados pessoais.**

Em conformidade com a Lei Orgânica 3/2018, de 5 de dezembro, Proteção de Dados Pessoais e direitos digitais garantidos e Regulamento Europeu 2016/679, no que diz respeito à proteção de pessoas singulares no que diz respeito ao processamento de dados pessoais e a livre circulação desses dados, a agência e o viajante comprometem-se a respeitar e cumprir os regulamentos vigentes nesta matéria.

Caso realmente contrate com a agência, as informações referentes à proteção de dados serão entregues pela agência ao viajante no momento previsto na lei. Da mesma forma, pode consultar nossa política de privacidade e proteção de dados no nosso site [www.cntravel.es](http://www.cntravel.es)

### **2.14.- Seguros**

Em relação ao seguro contra despesas de cancelamento contratadas pelo viajante, em nenhum caso o prêmio pago pelo viajante será reembolsável.

Em qualquer caso, foram-lhe fornecidas informações sobre a subscrição de um seguro opcional que cobre as despesas incorridas no caso de o viajante decidir rescindir o contrato ou as despesas de assistência, incluindo as de repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte

### **2.15.- Prescrição de ações.**

Prescreverão no decorrer de dois (2) anos as ações derivadas dos direitos reconhecidos na Lei, computação que terá início no dia da conclusão do contrato.

### **2.16 Vigência**

A validade será de 01/01/2019 a 30/12/2019. No entanto, as alterações nas referidas informações, tanto nas características dos serviços incluídos e nos preços do mesmo, quando eles comunicaram ao consumidor antes da celebração do contrato, ou modificações foram acordadas entre as partes, com exceção de alterações insignificantes, ou publicação da correspondente errata.

### **2.17.- Jurisdição aplicável.**

As partes que contratam sob estas condições gerais de contrato, estão sujeitas aos tribunais do domicílio do consumidor ou ao domicílio do empresário, a critério do consumidor, para

resolver quaisquer discrepâncias ou reclamações que possam surgir da interpretação ou execução do contrato de viagens combinadas e estas condições gerais.

### **3.- HOTÉIS:**

#### **3.1.- Entradas E saídas.**

Na maioria dos estabelecimentos, o quarto estará disponível para o cliente a partir das 14:00 do dia da chegada até às 12:00 do dia da partida. Caso a chegada ao hotel tenha um horário diferente, deve entrar em contato com o hotel para não perder a sua reserva.

Normalmente, o limite de horas de chegada ao hotel em Espanha é geralmente às 18:00 no dia da chegada, por isso, se chegar mais tarde, deve notificar e confirmar a sua presença no estabelecimento.

O usuário concorda em usar os serviços de acordo com a lei, a moral, os bons costumes e a ordem pública. Por conseguinte, é obrigado a não utilizar os serviços, para fins ou efeitos que sejam ilegais e / ou contrários ao que está estabelecido ou que, de alguma forma, possam prejudicar os serviços, o estabelecimento e / ou sua imagem.

#### **3.2.- Quartos.**

- Todas as características refletidas são baseadas em acomodação dupla padrão, podendo não aplicar-se às restantes acomodações.

Terceiras pessoas e crianças que compartilham um quarto normalmente serão acomodados numa cama extra ou sofá-cama, ou em duas camas de casal, já que na maioria dos hotéis não há quartos triplos.

Berços podem ser solicitados como um pedido na janela de pagamento, ou por telefone, ligando para o Centro de Atendimento ao Cliente do nosso site.

Os quartos duplos podem ter duas camas separadas ou uma só cama para duas pessoas, sujeitas à disponibilidade do hotel. Algumas instalações em alguns hotéis operam exclusivamente em datas específicas e não em todas as estações, como ar condicionado, aquecimento, piscinas, jacuzzis aquecidos, etc. que estará sujeito ao que é determinado pelo estabelecimento.

Quartos individuais podem ter um preço diferente dependendo da política de preços de cada estabelecimento.

#### **3.3.- Regimes.**

- S.A.: só alojamento.
- APA.: alojamento e pequeno-almoço.
- M.P.: meia pensão.

- P.C.: pensão completa.
- T.I.: tudo incluído.

\* Os preços não incluem bebidas às refeições, salvo indicação em contrário. A maioria dos hotéis considera a meia pensão como pequeno-almoço e jantar, não admitindo mudança de jantar para o almoço.

### **3.4.- Serviço Tudo incluído.**

O cliente com regime de Tudo Incluído deve sempre usar a pulseira ou identificação marcada por cada estabelecimento e mostrá-lo no momento da solicitação do serviço.

A modalidade Tudo Incluído é pessoal e intransmissível, e nenhuma outra pessoa pode usar este serviço.

O hotel reserva-se o direito de cancelar a prestação deste serviço em caso de uso indevido do mesmo.

- Horários w bebidas:
  - a) Horários: todos os horários exibidos no regime de Tudo Incluído estão sujeitos a modificação pelo estabelecimento.
  - b) Bebidas: A menos que expressamente indicado, bebidas com / sem álcool local ou nacional estão incluídas no menu Tudo Incluído de cada estabelecimento.

### **3.5.- Gastos de gestão.**

Qualquer alteração ou modificação pós-venda, terá 24 euros de despesas de gestão por reserva para hotéis nacionais e 36 euros para hotéis internacionais.

### **3.6.- Gastos de cancelamento quando se reserve on-line.**

Esta informação, se esta modalidade existir, é mostrada na janela de pagamento, na seção "Observações do hotel - Seguros e cancelamentos".

Verifique as condições de cancelamento antes de finalizar a compra.

### **3.7.- Informação de interesse.**

As instalações e serviços, tais como: restaurantes à la carte, instalações desportivas e recreativas, tudo relacionado à saúde e beleza, etc., são sempre pagos diretamente no estabelecimento, sendo sua publicação meramente informativa. Dependendo do número de clientes de acordo com a nacionalidade, os hotéis reservam o direito de programar suas atividades exclusivamente em idiomas estrangeiros.

A maioria dos estabelecimentos exige calças compridas para o serviço de jantar e / ou traje formal para cavalheiros.

O viajante é obrigado a respeitar os regulamentos do Interior do estabelecimento para o usufruto da sua estadia e das restantes instalações.

Na reserva do hotel os preços são geralmente por pessoa e noite, estes preços estão sujeitos a certos dias de estadia mínima.

### **3.8.- Taxas de hotel.**

Dependendo do local de destino, os estabelecimentos hoteleiros terão o direito de cobrar taxas ou impostos ao cliente, além do preço da reserva. Estes montantes serão indicados no referido estabelecimento ou, se for caso disso, nas observações / descrição do hotel.

### **3.9.- Qualidade do serviço.**

A qualidade e o conteúdo dos serviços fornecidos pelo hotel serão determinados pela categoria turística oficial, se houver, atribuída pelo órgão competente de seu País. No caso de não o ter, a categoria dos hotéis é feita em estrelas com base em critérios comuns ao sector hoteleiro, com base nos seus serviços e instalações, e meramente indicativos.

### **3.10.- Apartamentos:**

Ao fazer a reserva, o cliente é total e exclusivamente responsável por fazer a declaração correta do número de pessoas que devem ocupar o apartamento, sem omitir as crianças, independentemente da sua idade. Note-se que a administração dos apartamentos pode legalmente recusar-se a admitir a entrada das pessoas não declaradas, não havendo lugar para qualquer reclamação por essa causa.

Em alguns casos, existe a possibilidade de permitir cama extra ou berços, que devem ser solicitados pelos clientes antes do contrato ser concluído, e que, a menos que expressamente indicado em contrário, não serão incluídos no preço publicado do apartamento.

Os apartamentos são entregues limpos e devem ser deixados nas mesmas condições (caso contrário, o estabelecimento pode cobrar um suplemento). Os apartamentos não incluem limpeza durante a estadia, salvo indicação em contrário.

## **4.- CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS ÚNICOS.**

### **4.1.- Transporte aéreo**

Dependendo do tipo de tarifa, classe de serviço, estadia no destino, oferta, etc., pode fazer sua reserva de voos de ida e volta.

\* Observe que, se não usar o cupão de voo de saída, a empresa poderá cancelar o voo de regresso e / ou ajustar o preço da tarifa correspondente a uma única viagem.

Quando o viajante estiver interessado em reservar vôos de ida e volta e, para poder oferecer as tarifas mais competitivas disponíveis naquele momento, a página [www.cntravel.es](http://www.cntravel.es) poderá gerar duas reservas independentes, uma para a saída e outra para o regresso, mesmo que seja a mesma companhia aérea. Nesse caso, cada reserva



terá seu próprio localizador e suas próprias condições em relação a reembolsos, cancelamentos e modificações.

As condições da tarifa são definidas por cada companhia aérea. As tarifas mais baratas não têm a possibilidade de troca e / ou reembolso normalmente.

Nas viagens aéreas, a apresentação no aeroporto será feita com, no mínimo, uma hora e meia em voos domésticos e 2 horas em vôos médios e internacionais, sobre o horário oficial da partida e, em qualquer caso, serão seguidas estritamente as recomendações específicas indicadas pela documentação de viagem fornecida na assinatura do contrato.

O transporte efectuado nestas condições está sujeito às regras e limitações em matéria de responsabilidade estabelecidas pela Convenção de Varsóvia, a menos que o transporte não seja "transporte internacional" conforme definido pela referida Convenção.

\* Códigos compartilhados: Devido aos acordos internos e alianças comerciais que ocorrem entre as diferentes companhias aéreas, pode acontecer que a companhia aérea que opera o serviço seja diferente daquela com a qual o cliente reservou seu voo.

As companhias aéreas podem fazer alterações de horário ou encaminhar cancelamentos (alterações operacionais) antes da partida, portanto, é de responsabilidade do cliente confirmar seu voo 48 horas, através do site da companhia aérea, o número de telefone do Atendimento ao Cliente ou através de contato com o organizador de acordo com as informações fornecidas.

Durante o processo de reserva, no caso de vendas on-line, a Viajes Cn Travel exigirá que o cliente forneça as suas informações pessoais e de contato, entre outras razões, para informá-lo, se necessário, de qualquer incidente que possa ocorrer com a sua reserva. O cliente é obrigado a fornecer seus dados verdadeiros e a Cn Travel tomará como válidos os dados que foram fornecidos pelo cliente no momento da reserva. A Viajes Cn Travel não se responsabiliza pelo fato de os dados fornecidos pelo cliente serem falsos ou errôneos, tudo de acordo com os regulamentos aplicáveis sobre proteção de dados e garantia de direitos digitais.

## **5.- SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS.**

Cada empresa aérea estabelece suas próprias regras e condições para o tratamento e prestação de serviços especiais, e em qualquer caso, quando o cliente exige a prestação de qualquer um desses serviços, como menores não acompanhados, cadeiras de rodas, animais de estimação a bordo, equipamentos desportivos, etc. Deve solicitá-lo expressamente no momento da reserva no campo "Observações" quando for solicitada a informação de pagamento. A agência de viagens atuará apenas como um intermediário transferindo a solicitação de serviço especial para a companhia aérea, mas a disposição definitiva deste tipo

de serviço está condicionada em qualquer caso à prévia e expressa confirmação da mesma pela companhia aérea.

A agência de viagens não é responsável pela confirmação ou negação desses serviços pela companhia aérea e não possui as informações sobre possíveis suplementos de preço que possam ser exigidos pela companhia aérea para a prestação desses serviços especiais.

Por este motivo e por qualquer informação que o cliente solicite em relação a este tipo de serviços, recomenda-se entrar em contato diretamente com a companhia aérea em questão, para sua reconfirmação.

### **5.1.- Condições de bagagem.**

- A bagagem despachada será entregue ao portador do talão de bagagem.
    - No caso de danos na bagagem no transporte internacional, o pedido deve ser apresentado por escrito ao transportador imediatamente após a descoberta do dano e, no máximo, no prazo de 7 dias a contar da data de entrega; Em caso de atraso, o pedido deve ser apresentado no prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi entregue.
    - As companhias aéreas, em conformidade com as exigências do governo dos EUA, são legalmente obrigadas a permitir que o Escritório da Alfândega e Proteção de Fronteiras (CBP) dos EUA aceda a determinadas informações sobre a viagem e a reserva de passageiros que voem de / para ou em trânsito pelos EUA. Estes dados são utilizados principalmente para prevenir e combater o terrorismo, o crime organizado e outras infrações penais transnacionais graves.
  - As condições de bagagem dependem de cada empresa e rota e podem variar.
- \* Deve consultar o site da companhia aérea titular do contrato de transporte para obter mais informações sobre sua bagagem.

### **5.2.- Produtos proibidos na bagagem de mão.**

Por razões de segurança, existem vários objetos proibidos na cabine de uma aeronave. Portanto, eles devem ser tratados como bagagem de porão (desde que não seja proibido transportá-los no porão da aeronave). Entre esses objetos proibidos estão:

- Líquidos: a quantidade de líquidos ou substâncias de consistência semelhante que os passageiros podem levar com eles quando passam pelos controles de segurança dos aeroportos da comunidade é restrita.
- Armas de fogo e armas em geral.
- Armas ou objetos pontiagudos ou com arestas.

- Instrumentos contundentes.
- - Substâncias explosivas e inflamáveis.
- - Substâncias químicas e substâncias tóxicas.

O pessoal de segurança pode recusar o acesso à área de embarque e à cabine de uma aeronave a qualquer passageiro que possua um artigo que não seja considerado proibido, mas que desperte sua suspeita. Em circunstâncias excepcionais, um passageiro poderá transportar um item proibido desde que o departamento de segurança do aeroporto de partida tenha sido previamente informado e este tenha autorizado o transporte, e o comandante da aeronave tenha sido informado sobre o passageiro e do item que transporta.

Em qualquer caso, o artigo ou artigos proibidos devem ser transportados em segurança.

### **5.3.- Produtos proibidos na bagagem despachada.**

Alguns produtos, aparentemente inofensivos, podem ser perigosos a bordo de um avião se estiverem incluídos na bagagem.

Durante o voo, variações de temperatura e pressão e o movimento da própria aeronave podem causar vazamentos ou ignição de alguns itens. Portanto, na sua bagagem você não deve carregar, por exemplo, os seguintes produtos:

Explosivos (incluindo detonadores, espoletas, granadas, minas e produtos pirotécnicos).

Gases: propano, butano (o que inclui pequenos cilindros de gás para acampar).

Líquidos inflamáveis (que incluem gasolina e metanol, tintas, solventes, colas e cargas para isqueiros).

Sólidos inflamáveis e substâncias reativas (que incluem magnésio, fósforos e isqueiros, fogos de artifício e foguetes).

Oxidantes e peróxidos orgânicos (como branqueadores e abrasivos).

Substâncias tóxicas ou infecciosas (rodenticidas, sangue infectado).

Material radioativo (inclui isótopos para uso médico ou comercial).

Corrosivos (como baterias para carros).

Partes de um motor que contenha combustível Se estiver a transportar armas de fogo, deve dirigir-se ao Escritório de Intervenção de Armas do aeroporto de partida para obter a autorização necessária. As armas devem ser acondicionadas numa caixa apropriada e devolvidas ao Escritório de Intervenção de Armas no aeroporto de chegada. Determinados equipamentos electrónicos, como computadores portáteis ou

telefones móveis podem interferir nos sistemas da aeronave e afetar a segurança do voo.

\* Verifique com a tripulação se pode utiliza-los durante o voo.

#### **5.4.- Destruição, perda ou dano à bagagem.**

A companhia aérea é responsável por danos causados em caso de destruição, perda ou dano de bagagem despachada quando o evento que causou o dano ocorreu a bordo da aeronave ou enquanto a bagagem despachada estiver sob custódia da empresa.

Dirija-se imediatamente ao balcão da companhia aérea ou seu agente de handling (empresa de assistência em terra às companhias aéreas) para formular naquele momento o protesto correspondente, preenchendo o formulário chamado Parte de Irregularidade de Bagagem (PIR), requisito necessário para registrar o incidente que ocorreu e para processamento pela companhia aérea.

Para mais informações, recomendamos que consulte as suas condições de bagagem em [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com).

#### **5.5.- Fee aéreo.**

A Viajes Cn Travel cobrará uma taxa de gestão / tarifa aérea por passageiro que pode variar entre zero (€ 0,00) e 30 euros (€ 30,00) por passageiro e viagem, ou outras possíveis sobretaxas aplicadas por companhias aéreas que não conhecemos até ao último passo da compra. Essas sobretaxas podem ser aplicadas em pagamentos com cartão de crédito, cobrança de bagagem ou cobrança on-line.

No entanto, antes de confirmar sua compra, será informado sobre o preço final de sua reserva, discriminado por itens.

#### **5.6.- Alterações e cancelamentos.**

Uma vez efetuada a reserva da passagem aérea, esta está sujeita às condições estabelecidas por cada companhia aérea em relação a cancelamentos, alterações e reembolsos, dependendo da tarifa contratada. A agência de viagens não intervém na determinação das condições da tarifa, nem no percentual de penalidades que se aplicam em caso de cancelamento e / ou modificação do voo, uma vez que essas condições são, em todos os casos, impostas por cada companhia aérea:

- Alterações: **Viajes Cn Travel** cobra uma taxa de gestão de 24 € por passageiro, para além das penalizações das próprias companhias

- Cancelamentos: **Viajes Cn Travel** cobra uma taxa de gestão de 24 € por passageiro, para além das penalizações das próprias companhias

\* Em ambos os casos, o custo da taxa administrativa / aérea cobrada NÃO será reembolsado.

### **5.7.- Documentação.**

- a) Deve incluir o nome e apelidos dos passageiros como aparecem em documento de identidade, bem como identificar-se com o mesmo documento indicado no processo de compra.
- b) É da responsabilidade de cada passageiro garantir que tenham a documentação de viagem válida que e que atenda aos requisitos da companhia aérea, da imigração e das autoridades de cada destino.
- c) Por favor, tenha em conta que:
- d) É necessário ter um documento de viagem válido e original para todos os passageiros que viajam (incluindo bebês e menores).
- e) Um passaporte para viajar fora do Espaço Económico Europeu (EEA) deve ser válido pelo período de estadia pretendido.
- f) Se o visto for aplicável, qualquer criança / bebê deve viajar com o adulto que figure na foto do visto.
- g) Todos os cidadãos que não são da UE / EEE devem apresentar seu passaporte válido e original, sendo o único documento de identificação válido (mesmo para voos domésticos).
- h) Para garantir o cumprimento de todos os regulamentos, os passageiros devem ter consigo um passaporte válido e original (e visto, se aplicável) ou um documento de identidade nacional emitido por um governo da UE / EEE em todas as viagens. O passageiro será responsável por multas, penalidades ou despesas que são uma consequência da violação deste requisito.
- i) Cartões de residência, cartas de condução, livros genealógicos, livros de identificação marítima, um boletim de ocorrência policial (emitido em caso de perda de um documento de viagem ou roubo), cartões de identificação militar, entre outros, NÃO serão aceites como documentos válidos. Identificações com fotografias expiradas ou danificadas não serão aceites em nenhum voo.
- j) Os dados do documento de viagem do passageiro (incluindo crianças e bebês) devem ser inseridos durante o processo de check-in online.
- k) Em todas as viagens, os passageiros devem apresentar o documento de viagem válido e o cartão de embarque on-line na zona de segurança do aeroporto e no portão de embarque.

### **5.8.- Viajar com menores.**

Estes devem levar o seu B.I. ou passaporte válido. Se o menor não viajar acompanhado dos seus responsáveis, deverá também levar a autorização legal do mesmo.

Os regulamentos de algumas companhias aéreas obrigam todos os menores (consulte a idade mínima para cada companhia aérea) a viajar acompanhados por um adulto e devidamente documentados com ID e / ou passaporte. Em caso de não cumprimento destes regulamentos, esses menores não poderão embarcar com essas companhias.

#### **5.9.- Bagagem.**

As condições da bagagem, seja despachada ou bagagem de mão, dependem de cada companhia e rota e podem variar, portanto, deve cumprir as Condições de Transporte de cada companhia aérea.

Em termos de transporte aéreo, ferroviário, marítimo ou fluvial de bagagem, as condições das transportadoras são aplicáveis, sendo o bilhete o documento vinculativo entre as empresas acima mencionadas e o passageiro. Em caso de sofrer algum dano ou perda, o consumidor deve apresentar, no ato, a reclamação oportuna à Companhia de Transporte. Se não for apresentado no momento, as Empresas de Transporte não serão responsáveis. A Agência Organizadora está empenhada em prestar assistência atempada aos clientes que possam ser afetados por qualquer uma destas circunstâncias.

#### **5.10.- Bagagem de porão.**

É recomendável comparecer no balcão da companhia aérea 90 minutos antes, se o seu voo for nacional e 2 horas ou 120 minutos mais cedo, se o seu voo for internacional.

#### **5.11.- Cartão de embarque.**

Recomendamos imprimir o cartão de embarque, para poder apresentá-lo no controle e no portão de embarque.

\* No caso de RYANAIR e EASYJET, em caso de não apresentação o cartão de embarque impresso, a companhia aérea cobrará uma multa.

Se não vai despachar a bagagem e levar apenas bagagem de mão, com o cartão de embarque impresso, pode aceder diretamente ao portão de embarque sem ter que passar pelo balcão de check-in.

\* É aconselhável consultar as condições da companhia sobre as características da bagagem de mão que podem ir na cabine do avião.

#### **5.12.- Autorizações e vistos.**

Os viajantes são informados especialmente que as condições para a concessão de vistos e autorizações de entrada / saída / trânsito são questões soberanas de cada país, e podem variar, ser impostas ou eliminadas a qualquer momento, por isso recomendamos que vá ao Ministério dos Negócios Estrangeiros, e aos consulados / embaixada do país / s de destino e trânsito, a fim de verificar os requisitos necessários.

### **5.13.- CRUZEIROS**

Devido às suas características especiais, informamos que se considerar a contratação de um cruzeiro, deve consultar as condições gerais da empresa de transporte correspondente para leitura, compreensão e aceitação dos mesmos.

## **6. CONDIÇÕES ESPECIAIS.**

### **6.1.- Família Numerosa:**

Para ser considerado uma família numerosa, os membros da unidade familiar devem ser espanhóis ou nacionais de um Estado-Membro da União Europeia ou de um dos outros Estados partes no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu (Noruega, Liechtenstein e Islândia) e ter a sua residência em território espanhol.

- As famílias em que, tendo a sua residência noutra Estado-Membro da União Europeia ou que faz parte do Acordo sobre o Espaço Económico Europeu, pelo menos um dos ascendentes da unidade familiar pode exercer uma actividade por conta própria ou por conta de outros podem igualmente beneficiar em Espanha e sempre que tenham um documento familiar emitido por uma das comunidades autónomas espanholas.

Os membros da unidade familiar nacional de outros Países terão direito ao reconhecimento do status de família numerosa em igualdade de condições com os espanhóis, desde que todos os membros que dão direito aos benefícios a que se refere esta Lei sejam residentes da Espanha.

O bónus para famílias numerosas é compatível e, se for caso disso, as percentagens correspondentes serão cumulativas, para as bonificações estabelecidas para o transporte aéreo de residentes nas Ilhas Canárias, Ilhas Baleares, Ceuta e Melilha.

Para poder aplicar o desconto familiar é necessário que todos os passageiros da reserva tenham direito a um desconto familiar. Se algum dos passageiros não puder certificar a condição de uma família grande, as reservas devem ser feitas separadamente.

Para as pessoas que têm um bilhete com o desconto Numerous Family, o mesmo deve ser fornecido com o documento original e válido comprovando seu status como uma família grande (título oficial da família grande ou documento individual equivalente, em vigor, emitido pela comunidade).

O bónus é aplicável aos bilhetes domésticos (nacionais) que são emitidos em linhas regulares e em todas as rotas dentro do território espanhol. Ela afeta todas as tarifas cujo valor de face (tarifa e taxas) apareça no Bilhete, com a única exceção de tarifas de Classe Executiva, em que o desconto é limitado ao valor da tarifa aplicável em tarifa de classe turística cheia.

Para poder beneficiar do desconto, deve fornecer toda a documentação no momento da reserva, não pode fornecer o desconto mais tarde.

O desconto para famílias numerosas é aplicável apenas a voos domésticos dentro do território nacional. Esse desconto aplica-se a todos os conceitos de ingresso, exceto as tarifas.

Para poder beneficiar do desconto, deve fornecer toda a documentação no momento da reserva, não pode aplicar o desconto mais tarde.

- Os descontos a aplicar serão:

- a) Família numerosa especial: redução de 10%.
- b) Família numerosa geral: redução de 5%.

A agência de viagens pode solicitar o envio da documentação necessária, onde as condições de família numerosa estão comprovadas para poder emitir o bilhete aéreo com o referido desconto.

Em qualquer caso, o cliente é responsável por fornecer corretamente à agência de viagens os dados pessoais dos membros da reserva. A existência de um erro ou falsidade em qualquer um dos dados fornecidos pelo cliente pode levar à aplicação de uma cobrança ou encargo adicional pelo fornecedor dos serviços. Neste caso, se esse encargo ou encargo adicional foi feito contra a agência de viagens, este último pode repercutir diretamente na referida taxa ao cliente.

## **6.2.- Residentes:**

As bonificações nas tarifas dos serviços regulares do transporte aéreo e marítimo regulados no Real Decreto 1316/2001 serão aplicados aos cidadãos espanhóis e dos outros Estados membros da União Europeia ou de outros Estados signatários do Acordo sobre o Espaço Económico. Europeia ou da Suíça, acreditando o estatuto dos residentes nas Comunidades Autónomas das Ilhas Canárias e Baleares e nas cidades de Ceuta e Melilla.

Para estes fins, os cidadãos que cumpram algum dos seguintes requisitos terão o estatuto de residente:

- a) Estar inscrito em qualquer dos municípios incluídos no âmbito de aplicação deste regulamento.
- b) Ser deputado ou senador eleito por qualquer uma das referidas circunscrições.

- São documentos acreditativos da residência:



Se é residente e a verificação (através do Sistema de Acreditação Residente Automático do Ministério de Obras Públicas) não foi realizada com sucesso, deve apresentar a acreditação necessária na porta de embarque; Se não puder provar seu status de residente, deverá comprar um novo bilhete.

O certificado de residência deve ser emitido de acordo com o modelo definido no Anexo I do Real Decreto 1316/2001, conhecido como "certificado de viagem". Este certificado é válido por seis meses.

### **6.3.- Residentes espanhóis:**

Devem apresentar o documento de identidade emitido pelo município, acompanhado do documento de identidade nacional ou passaporte como documento de identificação. Para os cidadãos espanhóis menores de 14 anos que não possuam um BI, será necessário apenas apresentar o atestado de residência do município. Se é residente em Ceuta ou Melilla, pode beneficiar deste desconto em voos de ou para Sevilha, Málaga ou Jerez, combinado com o transporte marítimo até Ceuta, apresentando, para além da acreditação de residentes, o bilhete de transporte marítimo.

No caso de deputados ou senadores: credencial comprovando a condição de deputado ou senador.

### **6.4.- Residentes estrangeiros:**

Devem ser cidadãos da UE (Áustria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Eslováquia, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Países Baixos, Polónia, Portugal, Eslovénia, Reino Unido, República Checa e Suécia) ou dos países signatários do acordo no domínio económico europeu: Noruega, Islândia e Liechtenstein, e Suíça. Devem apresentar o certificado de residência do município, acompanhado do documento nacional de identidade ou passaporte como documento de identificação.

No caso de cidadãos não comunitários: certificado de matrícula para viagem emitido pelo município, juntamente com o cartão de residência espanhol, que deve indicar sua condição de parente de um cidadão da UE ou de residente de longa duração ou residente permanente.

Em todos os casos, espanhol ou estrangeiro, devem apresentar a acreditação nos balcões de check-in, bem como na porta de embarque, caso contrário não poderão utilizar o bilhete com o desconto aplicado e deverão adquirir um novo bilhete.

Estes documentos só serão efetivos para fins de acreditação de residência, quando estiverem em vigor. A sua apresentação será entendida como uma declaração de

responsabilidade do beneficiário sobre a validade de seus dados e seu status de residente.

A agência de viagens pode solicitar o envio de documentação comprovando que é um residente para poder emitir o bilhete aéreo com o referido desconto.

Será aplicável a viagens diretas entre as respectivas Comunidades Autónomas ou cidades dos residentes e no resto do território nacional, seja ida, volta ou ida e volta. A mesma redução será aplicada no caso de viagens entre ilhas

Entende-se por rota direta aquela realizada desde o aeroporto ou heliporto desde o ponto de origem nos arquipélagos, Ceuta ou Melilla, até ao destino no resto do território nacional e vice-versa, sem paragens intermédias ou, se houver, quando não excedam doze horas de duração, exceto as impostas pelas necessidades técnicas do serviço ou por motivos de força maior.

Os residentes de Ceuta que fazem um percurso direto entre aquela cidade e o resto do território nacional, utilizando o transporte aéreo, obterão o bónus das tarifas no transporte aéreo quando tiverem origem ou destino nos aeroportos de Málaga, Jerez ou Sevilha.

\* Para poder beneficiar do desconto, deve fornecer toda a documentação no momento da reserva, não pode aplicar-se o desconto mais tarde.

Todos os passageiros (incluindo menores) devem levar consigo no momento da viagem, a documentação de identificação em vigor, que é legalmente exigida em cada caso. No caso específico dos passageiros que tenham efectuado a reserva com uma tarifa especial de residente nas Ilhas Canárias ou nas Ilhas Baleares ou em Ceuta ou Melilla, devem igualmente provar ser titulares e estar na posse do atual certificado de residência legal nesse território. , emitido pela autoridade competente.

Em qualquer caso, o cliente é responsável por fornecer corretamente à agência de viagens os dados pessoais dos membros da reserva. A existência de um erro ou falsidade em qualquer um dos dados fornecidos pelo cliente pode levar à aplicação de uma cobrança ou encargo adicional pelo provedor de serviços. Neste caso, se esse encargo ou encargo adicional foi feito contra a agência de viagens, este último pode passar diretamente a referida taxa ao cliente.

É responsabilidade de cada passageiro garantir que tenham documentação de viagem válida que atenda aos requisitos da companhia aérea, da imigração e das autoridades de cada destino.

\* Por favor, tenha em conta que:

É necessário levar um documento de viagem válido para todos os passageiros que viajam (incluindo bebés e menores).

O passaporte para viajar fora do Espaço Económico Europeu (EEA) deve ser válido pelo período de estadia pretendido.

Se o visto for aplicável, qualquer criança / bebê deve viajar com o adulto que figure na foto do visto.

Todos os cidadãos que não são da UE / EEE devem ter os seus documentos de viagem validados e o cartão de embarque carimbado no balcão de vistos / documentos da companhia aérea antes de passar pela área de segurança do aeroporto.

Para garantir o cumprimento de todos os regulamentos, os passageiros devem ter um passaporte válido (e visto, se aplicável) ou um documento de identidade nacional emitido por um governo da UE / EEE em todas as viagens. O passageiro será responsável por multas, penalidades ou despesas que são uma consequência da violação deste requisito.

Cartões de residência, carta de condução, livros de família, cadernos de identificação marítima, boletim de ocorrência policial (emitido em caso de perda de documento de viagem ou roubo), carteira de identidade militar, entre outros, NÃO serão aceites como documentos válidos. Identificações com fotografias expiradas ou danificadas não serão aceites em nenhum voo.

Os dados do documento de viagem do passageiro (incluindo crianças e bebês) devem ser inseridos durante o processo de faturação online. Em todas as viagens, os passageiros devem apresentar o documento de viagem válido e o cartão de embarque on-line na zona de segurança do aeroporto e na porta de embarque.

As companhias aéreas, em conformidade com as exigências do governo dos EUA, são legalmente obrigadas a permitir que o Escritório da Alfândega e Proteção de Fronteiras (CBP) dos EUA aceda a determinadas informações sobre a viagem e a reserva de passageiros que voem de / para ou em trânsito pelos EUA. Estes dados são utilizados principalmente para prevenir e combater o terrorismo, o crime organizado e outras infracções penais transnacionais graves.

O regulamento do ESTA (Sistema Eletrónico de Autorização de Viagem) entrou em vigor em 19 de Agosto de 2008, embora seja obrigatório a partir de 12 de Janeiro de 2009. A partir desta data, todos aqueles que desejem viajar para os EUA devem preencher um formulário questionário online com um mínimo de 72 horas antes de acessar o avião.

#### Perguntas frequentes:

##### a) Como fazer?

Entre no site <https://esta.cbp.dhs.gov/> e siga estritamente as etapas indicadas. As informações fornecidas aqui serão criptografadas e serão totalmente confidenciais. O número de referência da resposta terá que ser guardado. A informação está nas línguas oficiais dos 34 países incluídos na lista preparada pelos EUA. Estes são os países cujos cidadãos não precisam de visto para entrar nos EUA para uma estadia não superior a 90 dias.

O referido procedimento terá um custo indicado ao realizar este procedimento, alheio à da agência.

b) A autorização expira?

A autorização é válida por dois anos ou até que o passaporte tenha expirado. Pode entrar na página e preencher o questionário sem ter o bilhete de avião ou barco. Já com a referência que o sistema forneceu, e uma vez que as datas tenham sido decididas e a viagem tenha sido reservada, pode entrar novamente na página, inserir essa referência e preencher as informações que faltam.

Pode atualizar as suas informações quantas vezes achar necessário, desde que se lembre do seu número de referência. O limite de tempo para fazer alterações é de 72 horas antes de voar

c) Uma criança precisa do ESTA?

Sim, todos e cada um dos viajantes devem ter a autorização do governo dos EUA.

- Para viagens para o Canadá, o viajante precisará de uma Autorização Eletrônica de Viagem (eTA) como requisito de acesso para cidadãos estrangeiros isentos de visto que viajam para o Canadá por via aérea. Um eTA é eletronicamente ligado ao passaporte do viajante. É válido por no máximo cinco anos ou até que o passaporte expire, dependendo de qual dessas duas situações ocorrer primeiro.

#### **6.5.- Menores de Idade:**

Considera-se menores para fins de serviço aéreo, àqueles passageiros que na data do voo não tenham 18 anos de idade. Dentro dos menores, estes são classificados em vários grupos:

- Bebés: são aqueles passageiros que ainda não atingiram os 2 anos de idade na data em que o voo foi reservado. Não ocupam um assento no avião e viajam acompanhados por um adulto, pagando uma porcentagem variável da tarifa de adulto.

- Crianças: os passageiros que tenham completado 2 anos de idade, mas ainda não 12 anos de idade na data da partida. Ocupam um assento no avião e pagam uma porcentagem variável da tarifa de adulto.

- Young: Os passageiros cuja idade é entre 12 e 18 anos de idade ainda não cumprida na data da partida. Ocupam um assento no avião e pagam a tarifa de adulto.

Geralmente, os menores viajando com um adulto, embora seja possível viajar não acompanhado, caso em que uma série de condições / comum à maioria das restrições aéreas se aplicam, sem prejuízo cada companhia aérea pode, por conta própria, adicionar alguma outra condição específica para esses casos específicos.

A) MENORES que viajam NÃO ACOMPANHADOS por um adulto:

Os passageiros que não tenham atingido a idade de 5 anos não podem viajar em qualquer caso sem a companhia de um adulto, nem podem solicitar o serviço de assistência de voo. Do mesmo modo, não podem efetuar pedidos de assistência em voo para adulto não acompanhado, no caso de um código compartilhado, ou seja, para ser operado por uma transportadora diferente daquela com o qual foi feita a reserva. Mesmo algumas companhias aéreas (entre as quais as Low Cost) não oferecem serviço de assistência a crianças menores de 14 anos.

No caso de menores com idade entre 12 e 18 anos que voem sozinhos, para destinos internacionais, será necessário solicitar o serviço de assistência e / ou processar um pedido especial para ser aceite no vôo se existir o serviço de assistência de voo.

Em qualquer caso, é essencial no caso de menores viajando não acompanhados por um adulto, que tal serviço seja especificamente solicitado no momento da reserva e deve ser expressamente confirmado pela companhia aérea antes da partida .

Em cada voo, apenas um número máximo de menores desacompanhados e com o serviço de assistência de voo previamente confirmado é aceite. O número máximo de menores aceitos em um voo com serviço de assistência confirmado é fixado livremente por cada companhia aérea.

Menores que viajam sem um adulto acompanhado de um serviço de voo confirmado pela companhia aérea, devem dirigir-se ao balcão de check-in da companhia aérea em questão no dia da partida do voo. Acompanhado por um adulto, que executará os procedimentos necessários para o embarque no mesmo, deverá apresentar o respectivo aviso de isenção do documento e aguardar até o vôo decolar.

Se o vôo está programado com uma paragem ou escala, é necessário que um adulto receba a criança no lugar onde a paragem ou a escala é efetuada e ficar com ele até que o voo decole, tendo o cuidado de tomar as providências necessárias, se houver, para o re-embarque do passageiro.

Em qualquer caso, uma pessoa adulta deve estar presente no aeroporto de chegada no horário programado de aterrizagem do voo e identificar os funcionários da companhia aérea com o objetivo de receber a criança em questão.

Menores que viajem não acompanhados por um adulto em companhias de baixo custo: Nas companhias aéreas listadas como "Low Cost" com menos de 14 anos devem ser sempre acompanhadas por um adulto, caso contrário, a companhia aérea de baixo custo pode negar o embarque do passageiro

#### B) MENORES que viajam ACOMPANHADOS por um adulto:

Regra geral, as companhias aéreas de linha regular geralmente aceitam por cada passageiro adulto um máximo de:

- Um bebé.
- Um bebé e uma criança com menos de 5 anos de idade.

- Duas crianças menores de 5 anos de idade.

Para poder voar acompanhado de menores no resto dos casos, é aconselhável consultar expressamente a companhia aérea antes de fazer a reserva, a fim de confirmar se é viável ou não.

*Edição de Janeiro de 2019.*