

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

Para efeito das presentes Condições Gerais, o folheto/website/ plataforma de reservas online/rede social é o documento informativo do qual estas fazem parte e que constituem, na ausência de documento autónomo o contrato de viagem. O programa é a descrição da viagem contida no folheto/website/plataforma de reservas online/rede social, que constitui o objeto do contrato da viagem organizada. A presente informação contida no folheto/website/plataforma de reservas online/rede social é vinculativa para a agência salvo se cumulativamente:

- 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 n.º 17/2018 de 08 de março.

As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexo constante do presente programa, as correspondentes fichas de informação normalizada e as condições particulares (se existirem) que constam da informação/documentação de viagem disponibilizada ao viajante no momento de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

1. Regulação jurídica aplicável ao contrato da viagem organizada e aceitação das Condições Gerais

As presentes Condições Gerais estão sujeitas ao disposto no Decreto-Lei nº 17/2018, de 08 de março, regulador das Viagens Organizadas. As presentes Condições Gerais serão incorporadas, em todos os contratos de Viagens Organizadas cujo objeto sejam os programas contidos no folheto/website/plataforma de reservas online/rede social e obrigam as partes, juntamente com as condições particulares (se existirem) que estão no contrato ou que constem na informação/documentação da viagem disponibilizada online ou offline com a subscrição do contrato.

2. Organização

A organização da viagem é da responsabilidade da PLAYTRAVEL– Agência de Viagens e Turismo Lda, com sede na Rua Lápis Lazuli N.º 230 – Loja 1, 2785-812 SÃO DOMINGOS DE RANA, Contribuinte Fiscal nº 519 531 582, com capital social realizado de 8.000 euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de matrícula 519 531 582, com o RNAVT n.º 13626, telefone 914 118 091 e email events@playtravel.pt

3. Preço

Os preços no programa/ website/plataforma de reservas online/ rede social são válidos para Grupos. Por grupo entende-se:

- a) **Reservas de 20 ou mais passageiros.**
- b) Reservas em várias fases, distribuindo 20 ou mais passageiros que viagem juntos em várias reservas individuais (ao mesmo destino; hotel/programa, mesmas datas).

A PLAYTRAVEL reserva-se o direito de recalcular o preço daquelas viagens de grupo que tenham sido feitas de forma individual (menos de 20 passageiros) para beneficiar deste pacote, assim como, de informar as novas condições de contratação específicas a aplicar a estas reservas, cancelando as reservas afetadas se o cliente não aceitar pagar o valor correto antes da partida e aceite as novas condições.

3.1. O Preço da viagem inclui:

- a) O transporte de ida e volta, quando este esteja incluído no programa contratado, no tipo de transporte, características e categoria que conste no contrato ou na documentação que se entrega ao cliente no momento de o inscrever.
- b) O alojamento, quando este esteja incluído no programa contratado, no estabelecimento e regime alimentar que figura no contrato ou na documentação que se entrega ao cliente no momento de o inscrever, ou noutros similares em caso de substituição.
- c) Os impostos indiretos (designadamente o IVA) quando estes sejam aplicáveis.
- d) A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta (promoção) contratado.
- e) Todos os outros serviços e complementos que se especifiquem corretamente no programa contratado.
- f) Tudo aquilo que expressamente conste na informação/documentação da viagem disponibilizada, online ou offline.

3.2. Exclusões

O preço da Viagem Organizada **não inclui** (salvo indicação expressa): Despesas de Reserva, **taxas hoteleiras de segurança nos hotéis, caução/depósito nos hotéis** (sempre que exigido), taxas de aeroporto, vistos, e eventuais “extras” tais como, touca de banho de SPA, bebidas premium, regimes alimentares especiais – nem sequer nos regimes de meia pensão/pensão completa/ tudo incluído, salvo quando indicado no contrato, serviço de lavandaria e engomadoria, serviços de hotel opcionais, nomeadamente SPA e ginásio, e em geral, qualquer outro serviço que não conste expressamente na rubrica “O Preço da viagem inclui” ou que não conste especificamente detalhado no programa, no contrato ou na informação/documentação que se entrega ao cliente no momento da inscrição/reserva.

3.3. Excursões / Atividades opcionais / Pulseiras Festas Noturnas

No caso de excursões, atividades opcionais e pulseiras para as festas noturnas que se encontrem à venda localmente no destino, deve ter-se em conta que as mesmas não fazem parte do contrato da viagem organizada. A sua publicação no programa/folheto/website/porta de vendas online/rede social tem carácter informativo e o preço de venda no destino poderá variar do preço quando adquirido em Portugal. Assim, no momento de contratar a excursão / atividade/ pulseira para as festas noturnas, podem ocorrer variações sobre o custo, alheios à organização da viagem. Por outro lado, estas excursões, atividades e pulseiras são oferecidas ao cliente com condições específicas próprias e preço, de forma independente, que não garante até ao momento da contratação a possibilidade de realização das mesmas. Todos os opcionais são comprados assumindo o risco de eventuais condições atmosféricas extremas. Em caso de cancelamento por motivos não relacionados à organização, o valor não será devolvido.

3.4. Gorjetas

Dentro do preço da viagem organizada não estão incluídas as gorjetas.

3.5. Despesas de reserva e alteração

Aplicáveis como indicado em baixo

- a) Despesas de reserva: 15€ por pessoa **não reembolsáveis**.
- b) Despesas de alteração, **apenas possíveis de realizar até 45 dias antes da partida** (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, etc.): 150€ mais todas as despesas a que a mesma dê lugar. Salientamos que a aceitação de tais alterações depende sempre dos respetivos fornecedores.

3.6. Alteração ao preço

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 dos transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem. 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**”.

4. Inscrições e reembolsos. Meios de Pagamento.

No ato da inscrição, o cliente ou seu representante legal deverá efetuar, através de um dos meios de pagamento disponibilizado, uma sinalização de igual valor, ao montante definido no plano de pagamentos apresentado, no momento em que efetua a reserva. **O pagamento do restante valor da reserva, deverá ser efetuado de acordo com o plano de prestações indicado para a viagem.** Se a inscrição tiver lugar a menos de 40 dias antes da partida, o preço total da viagem deverá ser pago, de uma só vez, no ato da reserva. Todas as viagens estão condicionadas à obtenção, por parte do fornecedor da confirmação da reserva para todos os serviços da viagem.

O não pagamento do preço total da viagem nas condições mencionadas, implicará a anulação da viagem, sendo aplicadas as condições de penalidades previstas na cláusula seguinte- “**Anulações por incumprimento / Desistência do Cliente**”, à data do incumprimento do plano, salvo se existir algum acordo expresso entre o cliente/grupo e a agência organizadora para os pagamentos ocorrerem em datas distintas do plano definido no ato da reserva para pagamento da viagem.

Se supostamente antes do início da viagem a agência organizadora se vir impossibilitado de prestar algum dos serviços solicitados pelo cliente (incluindo o preço nos termos acima previstos- aumento superior a 8%), tal facto será comunicado ao cliente, podendo aquele cancelar a reserva sendo reembolsado das quantias antecipadamente pagas, caso seja esse o caso. Todos os reembolsos resultantes do exposto, serão formalizados, sempre através da agência organizadora, não sendo devida qualquer devolução, por serviços não utilizados voluntariamente pelo viajante.

4.1. Meios de Pagamento

Não são aceites pagamentos em numerário. Acrescido ao valor de cada prestação, são cobrados custos de operação referente à taxa do meio de pagamento utilizado. O custo de operação é cobrado, junto com o pacote de viagem adquirido.

É possível efetuar o pagamento da viagem através de múltiplos meios de pagamento, sempre digitais, se o cliente não pretender efetuar o pagamento por referência multibanco, estando sujeito aos custos de operação de cada meio de pagamento.

Em caso de utilização fraudulenta de qualquer meio de pagamento ou reclamação recebida, a agência organizadora reserva o direito de proceder ao cancelamento das transações associadas a essas operações de pagamento.

Eventuais indisponibilidades de meios de pagamentos ou erros ocorridos na sua utilização são da inteira responsabilidade das entidades de pagamento responsáveis.

Os meios de pagamento disponíveis e as entidades responsáveis pelo seu processamento podem variar de acordo com a valor e tipologia do pagamento, localização geográfica do evento ou do participante. Podem igualmente ser alterados a qualquer momento.

Os custos de operação referente à taxa do meio de pagamento utilizado poderão ser alterados pelas entidades associadas ao seu processamento. Havendo alteração, esta deve ser comunicada ao utilizador, com 15 dias de antecedência da data de efeito.

A agência organizadora não procede à devolução dos custos de operação em qualquer circunstância.

5. Desistência do Cliente / Anulações por incumprimento

Em todo o momento o cliente pode desistir dos serviços reservados, tendo o direito à devolução dos montantes que tenha pago, quer seja o preço total ou sinalização, mas tal rescisão implica que o mesmo seja responsável por uma taxa de rescisão correspondente aos encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência deem lugar. Todas as desistências têm que ser realizadas online na plataforma ou comunicadas por escrito, sob pena da mesma não ser validada. As despesas de reserva e seguros adquiridos, não são reembolsáveis. Adicionalmente, desistências efetuadas com mais de 121 dias da data da partida, o cliente terá que pagar o valor mínimo de 135€. Entre 120 e 91 dias da data da partida terá que pagar 25% do valor da viagem. Entre 90-61 dias da data da partida, terá que pagar 50% do valor da viagem. Entre 60-41 dias da data da partida, terá que pagar 75% do valor da viagem. Desistências efetuadas a menos de 40 dias, inclusive, da data de início da viagem tem gastos de 100%, não sendo reembolsado qualquer valor do pacote base da viagem ou de qualquer atividade, visita ou pulseira da noite.

Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Na presente situação o reembolso será efetuado, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem, contados depois da receção dos dados bancários para o efeito.

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente por causa imputável ao cliente ou por motivos de força maior, salvo reembolso efetuado 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 cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

Considera-se motivo de força maior todo e qualquer acontecimento natural ou ação humana que, embora previsível ou até prevenido, não se pôde evitar, nem em si mesmo nem nas suas consequências, incluindo mas não limitado a Guerra, Atos hostis ou de guerrilha, atentados, revoltas, motins ou insurreições militares ou civis, restrições de quarentena, epidemias, greves, distúrbios laborais de qualquer natureza, restrições ou paralisação/prisão de bens ou pessoas impostas por qualquer autoridade pública ou governamental, condições atmosféricas adversas (designadamente fenómenos de bruma seca), catástrofes naturais, inimigos públicos, ausência das autorizações governamentais necessárias ou devido a qualquer outra causa desta natureza ou de outra, fora do controle da agência organizadora.

5.1. Alterações solicitadas pelo cliente

Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados, por motivos não imputáveis à agência (ex. alterações de nomes, tipologia de quartos, ampliação ou redução das noites de estadia) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no programa/folheto/website/portal de vendas online/rede social que motivou a contratação e aplicar-se-á o preço à data da alteração.

5.2. Cessão da inscrição (Posição Contratual)

O cliente 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 organizadora, por forma escrita, **até quarenta dias seguidos antes da data prevista para a partida**. O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida, pelas despesas de alteração, e ainda todos encargos (p.ex seguros, diferença de preços de lote) ou outros custos adicionais originados pela cessão, os quais serão devidamente informados.

6. Alterações a efetuar pela Agência de Viagens

A agência organizadora compromete-se a disponibilizar aos seus clientes a totalidade dos serviços contratados contidos no programa/folheto/website/portal de vendas online/rede social que deu origem ao contrato de viagem organizada, com as condições e características estipuladas, porém sempre que antes do início da viagem organizada:

(i) o organizador se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, (ii) ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o cliente pode:

- a) Salvo acordo das partes em contrário, optar entre resolver o contrato sem penalização alguma ou aceitar uma modificação do contrato no qual se precisem as alterações introduzidas e a sua repercussão no preço ou aceitar uma viagem organizada de substituição proposta.
- b) Se o cliente optar por resolver o contrato como o previsto, ou se a agência organizadora cancelar a viagem organizada antes da data de saída acordada, por qualquer motivo que não seja imputável ao cliente, este terá direito, desde o momento em que se produza a resolução do contrato, ao reembolso de todas as quantias pagas, referente ao mesmo, ou a realização de outra viagem organizada com a qualidade equivalente ou superior, sempre que a agência organizadora a possa propor.

O cliente deverá comunicar a decisão que adote à agência organizadora, dentro dos sete dias seguintes a ser notificado da modificação a que se refere a alínea i) a ii). Se o cliente não notificar a sua decisão nos termos indicados, entenderemos que aceita tacitamente as condições propostas.

7. Rescisão do Contrato pela Agência de Viagens

Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes a agência organizadora reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada, caso o número de participantes alcançado seja inferior ao mínimo.

Neste caso, o cliente será informado por escrito do cancelamento no prazo de:

- a) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;
- b) 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;
- c) 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.

A agência organizadora poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, entendendo por tais aquelas circunstâncias alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não se tenham podido evitar, apesar de haver atuado com a diligência devida.

A agência organizadora poderá ainda rescindir o contrato viagem se o número de pessoas inscritas for inferior ao número mínimo acordado para o grupo.

O contrato de viagem nos termos acima referidos apenas confere ao cliente o direito ao reembolso dos pagamentos efetuados, após a rescisão do contrato de viagem, não existindo qualquer obrigação de indemnizar;

8. Responsabilidade

A agência organizadora é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.

A agência organizadora não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao cliente ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

A agência organizadora não é responsável por quaisquer danos que sejam imputados pela unidade hoteleira ao cliente, no decorrer da sua estadia, cometidos pelo mesmo. O pagamento destes danos são da responsabilidade exclusiva do cliente.

9. Delimitação dos serviços da viagem organizada.

9.1. Viagens de avião. Apresentação no aeroporto

Nas viagens de avião, a apresentação no aeroporto será efetuada com um mínimo de antecedência de uma hora e meia sobre o horário oficial de saída, e em todo o caso serão seguidas estritamente as recomendações específicas que indique a documentação da viagem facilitada ao assinar o contrato. Na contratação de serviços soltos, recomendamos que o cliente confirme com quarenta e oito horas de antecedência os horários de saída dos voos.

9.2. Hotéis:

a) Geral

A qualidade e o conteúdo dos serviços prestados pelo hotel estarão determinados pela categoria turística oficial, se existir, atribuída pelo órgão competente do seu país. Em alguns casos é apresentada no programa/folheto/website/plataforma de vendas online/rede social a categoria dos hotéis de acordo com a informação obtida através dos organismos de Turismo dos respetivos países e/ou a classificação de outras agências grossistas, ainda que esta não seja a vigente no país em concreto.

A tipologia de alojamento na viagem de finalistas é baseada na organização em quartos múltiplos, nos hotéis e apartamentos, podendo variar o número de camas extras dentro do quarto/apartamento em cada unidade hoteleira. As camas extras, poderão ou não, serem de igual formato/dimensão que as camas originais no quarto/apartamento ou podendo ainda assumir a forma de sofá cama desdobrável.

A atribuição do número de quartos/apartamentos no caso de viagens de grupo é da responsabilidade da unidade hoteleira.

A distribuição nos quartos, dos viajantes integrantes de cada grupo, é da exclusiva responsabilidade do(s) aluno(s) organizador(es) do grupo na viagem, em cada escola, de acordo com o número de quartos múltiplos atribuídos pelo hotel ou agência de viagens ao grupo, podendo o mesmo quarto ser misto ocupados por passageiros de ambos os géneros, feminino e masculino.

Na distribuição dos quartos está apenas garantido que o viajante irá partilhar o quarto com elementos do mesmo grupo/escola inscritos pelo mesmo link. A distribuição dos quartos nas viagens de finalistas é feita, em base de quartos múltiplos, não sendo possível escolher especificamente a tipologia do quarto, numero de ocupantes, nem um quarto específico, salvo se disponibilizada a venda, como opcional, de quartos com características especiais (p.ex. vista mar).

O serviço de alojamento do hotel é entendido como prestado sempre que o quarto tenha estado disponível para o cliente na noite correspondente, independentemente de que, por circunstâncias próprias da viagem organizada, o horário de entrada no mesmo se tenha produzido mais tarde do inicialmente previsto.

O horário habitual para a entrada e saída nos hotéis está em função do primeiro e último serviço que o usuário vá utilizar. Como regra geral e salvo que expressamente se acorde outra coisa no contrato, os quartos poderão ser utilizados a partir das 15.00 horas do dia de chegada e ficarão livres antes das 10.00h do dia de saída.

b) Outros serviços

Nas viagens cujo horário de chegada ao hotel no destino se realize depois das 12.00 horas, o primeiro serviço do hotel, quando esteja incluído no programa/folheto/website/portal reservas online/rede social, será o jantar. Igualmente, nas viagens cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 19.00 horas, o primeiro serviço do hotel será o alojamento.

9.3. Apartamentos

Ao efetuar a reserva, o cliente é responsável por declarar corretamente o número de pessoas que vão ocupar o mesmo, sem omitir qualquer pessoa independentemente da idade.

Avisamos que a administração dos apartamentos pode legalmente negar-se a admitir a entrada daquelas pessoas não declaradas, não havendo neste caso lugar a alguma reclamação por essa causa.

Os apartamentos deverão ser entregues em igual estado de limpeza, ao momento de check in, sem lixo, sob pena de ser cobrada da caução, no momento de check out, a limpeza do apartamento.

10. Transportes

Entende-se sempre como voo direto, aquele cujo suporte documental seja um único cartão de embarque, independentemente de o voo efetuar alguma paragem técnica.

Nas viagens, por via terrestre, os autocarros podem variar a suas características em função do número de participantes. **Se algum ponto de partida não atingir o número suficiente de viajantes, é possível a utilização de autocarros de menor lotação, minibus ou carrinha, que salvo indicação expressa em contrário, não tem os assentos reclináveis.** Esta solução alternativa poderá gerar custos adicionais para o viajante, os quais serão sempre comunicados até 7 dias antes da partida. **Para que um autocarro se desloque à porta de uma escola é necessário um mínimo de participantes de 15 viajantes.**

11. Passaportes, vistos e documentação

É dever do viajante possuir em boa ordem a sua documentação pessoal (cartão de cidadão, passaporte, título de residência com validade, documentação militar, autorização para saída de território nacional no caso de menor de idade, vistos, certificado de vacinas, cartão europeu de saúde e outros eventualmente exigidos). A agência organizadora declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao viajante em país estrangeiro, sendo ainda da responsabilidade do viajante todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

11.1. Viajantes na União Europeia

- Os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (Passaporte ou Cartão do Cidadão);

- Para assistência médica recomendamos ser portador **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 respetivas embaixadas/ consulados dos países de origem;

11.2. Viajantes fora da União Europeia

- Os viajantes (independentemente da idade) que se desloquem para fora da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil com validade mínima de 6 meses (Passaporte) bem como do visto se necessário;
- Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das respetivas embaixadas/consulados dos países de origem;

12. Informação ao abrigo da lei Nº 144/2015 de 8 de setembro

Nos termos da Lei nº 144/2015 de 8 de setembro informamos que o cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

Comissão Arbitral do Turismo de Portugal www.turismodeportugal.pt

13. Reclamações

Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito e num prazo não superior a 20 dias após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas, no destino, aos fornecedores dos serviços (transportadoras, hotéis, agentes locais, etc.) durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo dos mesmos os respetivos documentos comprovativos da ocorrência/reclamação.

14. Informação ao Cliente

Informamos o cliente que no momento da reserva deverá receber informação relativa à documentação pessoal específica necessária para a realização da viagem, assim como informação sobre a subscrição opcional de um seguro que cubra **gastos de cancelamento** e/ou um seguro de assistência que cubra os gastos de repatriação no caso de acidente, doença ou falecimento; e ainda informação dos riscos prováveis implícitos ao destino da viagem contratada.

15. Outras informações complementares

15.1. Bagagens

Para todos os efeitos e ao que se refere ao transporte terrestre, entendemos que a bagagem e demais utensílios pessoais do viajante são por este conservados, qualquer que seja a parte do veículo em que vão

colocados, e que se transporta por conta e risco do viajante. Recomendamos aos viajantes que estejam presentes em todas as manipulações de carga e descarga da bagagem.

Referente ao transporte aéreo da bagagem, são aplicadas as condições das companhias transportadoras, sendo o bilhete de passagem o documento que vincula as companhias e o passageiro. No caso de sofrer algum dano ou extravio o viajante deverá apresentar, no ato, a oportuna reclamação à companhia transportadora. No transporte internacional, em caso de dano na bagagem, a reclamação deverá ser feita por escrito ao transportador imediatamente após a 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 dos 21 dias a contar da data de entrega da mesma.

15.2. Fotografias e Mapas

As fotografias e mapas que se reproduzem no folheto/website/portal de vendas online/rede social estão destinados unicamente a oferecer uma maior informação aos clientes. Em caso de que se produza qualquer tipo de modificação nos estabelecimentos, não poderá ser considerado como publicidade enganosa por parte da agência organizadora.

16. Vigência

Este documento é válido de acordo com as datas de viagem mencionadas no programa.

17. Seguros

A responsabilidade da agência organizadora de viagens constantes deste programa e emergentes obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Ageas Portugal - Companhia de Seguros, S.A, apólice nº 0084.10.257099, no montante de 75.000€, nos termos da legislação em vigor.

A agência de viagens inclui no seu pacote o Seguro Multiviagens BUS sem as coberturas de gastos de cancelamento e força maior.

A agência de viagens disponibiliza opcionalmente a venda de seguros que poderão ser adquiridos para garantia de situações de assistência, com limites de capital superiores e com as coberturas de **Gastos de Cancelamento e de Força Maior**. No nosso website/portal de vendas online encontrará as garantias do seguro correspondente.

18. Caução nos hotéis/apartamentos

Nas viagens de finalistas, a caução, para evitar danos, é obrigatória e paga individualmente no momento de check in nos apartamentos e hotéis. Quando ocorrer um dano(s) nos quartos/apartamentos, ou área comum da unidade hoteleira e for possível a identificação do causador do dano(s), o mesmo é responsável pelo pagamento integral do dano(s), usando para esse efeito a sua caução e se necessário ainda é responsável pelo pagamento do valor em falta na resolução do dano(s).

Sempre que não for possível a identificação do causador do dano(s), em áreas comuns da unidade hoteleira, a caução funciona de forma solidária e o valor da reparação do dano(s) é dividido por todos os hóspedes da unidade hoteleira.

Os quartos/apartamentos no check out devem ser deixados em igual estado de limpeza ao momento de check in.

Ao participar na viagem de finalistas, o viajante obriga-se a aceitação desta condição.

A agência organizadora não tem qualquer intervenção na caução. A caução é paga diretamente ao hotel/apartamentos, a título de depósito, e reembolsada também diretamente aos viajantes pela unidade hoteleira quando não ocorrem danos.

19. Distribuição do grupo no meio de transporte

Sempre que o número de viajantes de um grupo for superior à lotação de um autocarro, a distribuição do grupo nos vários autocarros é da responsabilidade exclusiva do(s) aluno(s) organizador(es) da viagem em cada escola, não podendo os viajantes integrantes do grupo escolher nem o autocarro, nem assentos específicos.

20. Taxa Hoteleira de Segurança

Nas viagens de finalistas, nos hotéis, apart-hotéis, hostels e apartamentos é cobrada uma taxa diária de segurança, **não incluída no preço da viagem**, pelo reforço de segurança obrigatório exigido na contratação deste segmento específico de viagens. Esta taxa é paga pelo viajante no último dia, no momento do check out.

21. Comunicações

As comunicações serão feitas através dos emails ou números de telefone inseridos pelo próprio cliente, na plataforma de inscrição online, no ato de reserva (email e ou telefone do cliente e email e ou telefone do contato de emergência/encarregado de educação). Os dados pessoais e de contacto introduzidos na plataforma de inscrição, são da exclusiva responsabilidade de quem efetua a inscrição. A agência declina qualquer responsabilidade, se o viajante ou encarregado de educação/contacto de emergência não receberem nos contatos registados, informações relativas à viagem, nomeadamente, notificações/lembretes de pagamentos, documentação de viagem, entre outras. por estes estarem incorretos.

22. Faturas

Quando efetuado o pagamento da última prestação, o cliente poderá solicitar a fatura do valor total do pagamento realizado. Para esse efeito, deverá enviar um e-mail com os dados completos do cliente ou encarregado de educação (nome, número de contribuinte e morada com código postal). O prazo máximo para emissão de faturas é até ao 5º dia útil seguinte ao dia de regresso da viagem. **A partir dessa data, a fatura será emitida ao consumidor final e não será aceite qualquer alteração.** O e-mail deverá ser enviado para dep.financeiro@playtravel.pt.

23. IVA

Os preços mencionados neste programa refletem o previsto no DL 221/85 de 3 de julho, I.V.A. na margem.

24. Insolvência

Em caso de insolvência da agência de viagens o viajante pode recorrer ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para tal recorrer ao Turismo de Portugal 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