

## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. OBJETO

1.1 As presentes condições gerais estabelecem as condições que regem a contratação de serviços de viagem através da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., com sede na Avenida da Aviação Portuguesa, 28A, 2720-059 Amadora, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o código de atividade económica 79110-R3, número de pessoa coletiva 510503896, capital social de quatro mil e quinhentos euros e número 3746 no Registo Nacional das Agências de Viagens, em complemento de eventuais condições particulares acordadas entre o VIAJANTE e a AGÊNCIA.

1.2 As condições particulares, caso existam, prevalecem sobre o disposto nas presentes condições gerais, prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações escritas especialmente acordadas entre o VIAJANTE e a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA..

1.3 Os serviços e produtos são propostos ao VIAJANTE nos termos e condições aqui expressos e ao contratar com a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., o VIAJANTE reconhece e aceita todos os termos e condições aqui estabelecidos.

1.4 A proposta de viagem é o documento no qual se inserem as presentes condições gerais, dele fazendo parte integrante e constituindo na ausência de documento autónomo, o contrato de viagem junto com as correspondentes condições particulares e direitos do VIAJANTE/ Fichas de Informação Normalizada. As presentes condições gerais obedecem ao disposto no D.Lei 17/2018 de 08 de Março.

### 2. INSCRIÇÕES

2.1 No ato de inscrição e pedido de reserva o VIAJANTE deve pagar 100% do total do(s) serviço(s) a contratar.

2.2 Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes prevalecendo as condições desses fornecedores. A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. comunicará os valores a pagar assim que obtiver essa informação e é da responsabilidade do VIAJANTE assegurar e comprovar que o pagamento efectivo consta de forma legítima da conta bancária da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. nos prazos exigidos para que a reserva possa ser efectuada/mantida.

2.3 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições referidas em 2.1. e 2.2.

2.4 As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação integral e escrita de todos os serviços e, até esse momento, as condições, preços e disponibilidade dos serviços podem sofrer variação.

### 3. CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS

Dada a diversidade de condições aplicadas à crianças (diferentes para cada destino e fornecedor) é necessário que o VIAJANTE questione sempre se existem condições especiais, quais são elas e de que forma se aplicam a viagem/serviço que solicitou.

### 4. SEGURO DE VIAGEM

As reservas de serviços avulsos não incluem qualquer seguro de viagem que permita assistência em viagem e reembolso de valores pagos em caso de necessidade de repatriamento, acidente ou morte, entre outras circunstâncias. Se o VIAJANTE quer adquirir um seguro de viagem deve solicitar por escrito a informação sobre esse item à SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA.

Nas viagens organizadas está incluído um seguro de viagem cujos detalhes serão informados com a confirmação dos serviços marcados.

#### 4.1 RESERVA DE VOOS

4.1.1 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. disponibiliza através da sua loja física e do seu sítio na internet a possibilidade de realização de reservas de voos utilizando para o efeito sistemas globais de reservas.

4.1.2 A responsabilidade pela informação sobre disponibilidade de lugares, tarifas, taxas, horários, tipo de equipamento/aviões, escalas e aeroportos é integralmente das companhias aéreas. O VIAJANTE deve antes de embarcar, reconfirmar junto da companhia aérea ou junto dos serviços da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., o(s) horário(s) do(s) voo(s) a utilizar. A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. não se responsabiliza por alterações de horários feitas pelas companhias aéreas.

4.1.3 As horas de partida e de chegada são indicadas na hora local dos respectivos cidade e país e de acordo com os horários informados pelas companhias aéreas.

4.1.4 Os preços informados não incluem serviços adicionais, tais como refeições a bordo, bagagem, marcação de lugar sentado, check-in e custos com cartão de crédito entre outros itens, devendo o VIAJANTE contactar por escrito A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. para obter os dados de que necessita.

4.1.5 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., para reduzir o custo a pagar pelo VIAJANTE, pode propor soluções que envolvam a emissão de múltiplos bilhetes. Se aceitar estas soluções, posteriores alterações de cada bilhete e custos serão da responsabilidade do VIAJANTE bem como o respectivo pagamento a suportar por ele VIAJANTE.

4.1.6 As tarifas utilizadas são, por regra, restritivas e não reembolsáveis em caso de alteração ou cancelamento, sendo tal informação disponibilizada previamente à reserva.

4.1.7 Algumas companhias aéreas funcionam em sistema de partilha de equipamentos (código partilhado ou code-share), podendo o voo ser operado por outra transportadora diferente da identificada no bilhete de avião sem que daí decorra qualquer compensação para o VIAJANTE

4.1.8 A emissão dos bilhetes de avião estabelece o contrato com as companhias transportadoras, ficando os VIAJANTES submetidos às

condições específicas desse transporte, que constam do sítio na internet das referidas companhias.

4.1.9 As reservas podem ser efetuadas na loja física ou no sítio na internet da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. <https://sairdeviagem.pt/>.

## 4.2 RESERVA DE ALOJAMENTO E DE CRUZEIROS

4.2.1 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. disponibiliza na sua loja física e no seu sítio na internet, a possibilidade de realizar reservas de estadas/cruzeiros com recurso a centrais de reserva e/ou contratação própria.

4.2.2 A responsabilidade da informação sobre disponibilidades e preços dos alojamentos pretendidos é das centrais de reserva, quando são utilizados esses fornecedores.

4.2.3 As tarifas propostas são dinâmicas, podendo, caso a reserva não seja efetuada/confirmada de imediato sofrer alterações de preços.

4.2.4 Os tipos de alojamento disponíveis são apresentados pelos prestadores do serviço. Eventuais pedidos especiais serão solicitados, mas não podem ser assegurados pela SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA..

4.2.5 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., após reserva, pagamento e boa cobrança da estadia/cruzeiro selecionado, procede à emissão de vouchers/documentos de viagem que serão entregues ou remetidos por e-mail para o VIAJANTE, vouchers/documentos esses que devem ser apresentados aquando do check-in no alojamento/cruzeiro respectivo.

4.2.6 As unidades hoteleiras/cruzeiros fornecem uma descrição das suas instalações e serviços, sendo os únicos responsáveis pela informação disponibilizada.

4.2.7 A categoria/grupo, classificação e denominação dos alojamentos/cruzeiros são determinados pelo país de destino e por vezes são diferentes dos utilizados em Portugal, sendo essas informações apenas orientativas.

No que concerne aos alojamentos, são aplicáveis as seguintes regras específicas:

i. Apartamentos: É de total e inteira responsabilidade do VIAJANTE a informação do número de pessoas (adultos e crianças e respectivas idades) que irão ocupar cada apartamento. No caso de não conformidade das informações da reserva com as pessoas que se apresentem para entrar no alojamento, os responsáveis pelo mesmo podem recusar a entrada/solicitar pagamentos adicionais que serão da inteira e directa responsabilidade do VIAJANTE.

ii. Hotéis: Os preços apresentados são por pessoa e estão baseados na ocupação de quarto duplo standard, a não ser que seja especificada uma outra tipologia de quarto. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, nesses casos é normalmente disponibilizado um sofá-cama ou cama extra, podendo estes não ser de idêntica qualidade e conforto ao da(s) cama(s) para 2 pessoas. Quando se trate de quartos equipados com duas camas largas ou de casal, considera-se que, na maioria dos casos, o triplo é constituído apenas por uma destas duas camas. Os quartos para 1 só pessoa podem ser de menor tamanho e comodidade do que os quartos duplos atribuídos a 2 pessoas e é necessário um pagamento adicional para a sua ocupação que difere com cada estabelecimento.

iii. Cruzeiros: o número de passageiros a bordo será indicado por cada companhia de cruzeiros bem como o número máximo de pessoas por cabina e respectivas idades. Cada navio tem ainda tipologias de cabinas diferentes e a descrição das mesmas é da inteira responsabilidade das companhias de cruzeiros.

4.2.9 Horário: Por norma os quartos podem ser utilizados a partir das 14h/16h do dia de chegada, e devem ser deixados livres antes das 11h/12h do dia de saída. Nos apartamentos, a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada, devendo ficar livres antes das 10h do dia de saída. A entrega das chaves é normalmente feita dentro do horário normal de funcionamento dos escritórios, na recepção. A entrada/saída antes ou depois destes horários dependente por completo da decisão de cada unidade hoteleira e pode significar pagamentos adicionais a liquidar directamente no alojamento.

4.2.10 Nas estadias em regime de meia pensão ou pensão completa não estão incluídas as refeições que coincidam com as horas de voo, com o transporte de e para o aeroporto e com a espera de ligações aéreas. Nas chegadas ao hotel após as 19h o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte. No último dia o último serviço do hotel será o pequeno-almoço.

4.2.11 Salvo indicação em contrário, as bebidas não estão incluídas nos regimes de pensão completa e/ou meia pensão. Nos navios de cruzeiro as taxas de serviço serão cobradas a bordo dos navios directamente aos passageiros.

4.2.12 Qualquer pedido específico do VIAJANTE relativo a refeições está sempre dependente da confirmação do fornecedor, podendo não ser possíveis ou implicar pagamento(s) adicional(is) a suportar directa e exclusivamente pelo VIAJANTE.

## 4.3 OUTROS SERVIÇOS

4.3.1 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. disponibiliza no seu sítio na internet, produtos e serviços que podem ser reservados de forma automática e autónoma. Também podem ser marcados presencialmente na sua loja física ou através da linha telefónica de apoio e de solicitação para o e-mail para [geral@sairdeviagem.pt](mailto:geral@sairdeviagem.pt).

4.3.2 Os pedidos de reserva sem confirmação automática são processados e respondidos por e-mail aos clientes.

4.3.3 Os serviços pedidos estão sujeitos à disponibilidade dos respetivos fornecedores e não podem ser considerados como marcados até à obtenção da confirmação escrita por parte deles. O preço dos serviços pode mudar até a chegada dessa confirmação, sem prejuízo do previsto para as situações em que se encontrem dentro de uma viagem organizada.

4.3.4 A adjudicação da proposta por parte do VIAJANTE deve ser efetuada por escrito e implica o pagamento do valor de inscrição nos termos previstos em 2.

## 5. 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 VIAJANTE poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i) Provedor do viajante das agências de viagens e turismo em [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com);
- ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt).

## 6. RECLAMAÇÕES

6.1 Qualquer não conformidade na execução de um serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada tem que ser comunicada à SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. por escrito no prazo máximo de 24 horas.

6.2 O direito a apresentar reclamações para efeitos de redução de preço ou direito a indemnização por falta de conformidade dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada prescreve no prazo de 2 anos.

6.3 Qualquer reclamação do VIAJANTE à SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., apenas será válida se apresentada com cópia escrita de reclamação com idêntico conteúdo feita ao prestador directo do serviço em questão e datada e carimbada por esse fornecedor.

## 7. BAGAGEM

7.1 O VIAJANTE tem obrigação de reclamar junto do prestador directo dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.

7.2 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 de 7 dias a contar da sua entrega. Estando em causa o mero atraso na entrega da bagagem, a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma.

7.3 A apresentação de tal reclamação está prevista nas Convenções Internacionais e é essencial para o acionamento da responsabilidade da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. sobre a entidade prestadora do serviço.

## 8. LIMITES

A responsabilidade da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. terá como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de Maio de 1999, sobre Transporte Aéreo Internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

## 9. TAXAS DE RESERVAS

9.1 Cada serviço em relação ao qual são pedidas informações e/ou efectuadas reservas, seja na loja física, por telefone, email, redes sociais (facebook, instagram, etc) ou no sítio na internet da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., esta sujeito a taxas de serviço não reembolsáveis informadas antes da concretização do pedido de informações e/ou reserva.

9.2 O VIAJANTE ao efetuar o pedido de informações e/ou a reserva, aceita as taxas aí mencionadas.

9.3 Em alguns destinos, existem taxas de aeroporto/de entrada/de saída/eco-taxas/taxas de turismo, que devem ser pagas localmente pelo VIAJANTE e que podem não figurar na informação apresentada pela pesquisa ou na proposta enviada pela SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA.

9.4 Os valores referidos em 9.3 serão, sempre que possível, informados ao VIAJANTE sem qualquer carácter vinculativo.

## 10. DOCUMENTAÇÃO

10.1 O VIAJANTE deve ter em boa ordem toda a documentação necessária para viajar (cartão de cidadão, bilhete de identidade, passaporte, cartão de crédito, documentação militar, autorização para viagens de menores de 18 anos, vistos, certificado de vacinas e/ou outros eventualmente exigidos). A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. informa nestas condições gerais quais os documentos essenciais para viajar para o destino/usufruir dos serviços solicitados e declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos, impossibilidade de embarcar no transporte reservado, impossibilidade de levantamento de viatura alugada, não permissão de entrada ao VIAJANTE em país estrangeiro ou quaisquer outros transtornos, por não estar o VIAJANTE na posse correcta de toda a documentação pessoal indispensável à viagem, sendo ainda por conta do VIAJANTE todo e qualquer custo que tais situações acarretem.

10.2 Viagens na União Europeia:

- i) Os VIAJANTES (independentemente da idade), que se desloquem dentro da União Europeia, deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte; B.I, Cartão do Cidadão) válido durante todo o período de viagem;
- ii) Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do seu Cartão Europeu do Seguro de Doença válido durante toda a viagem;
- iii) Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/consulados dos países de origem;

10.3 Viagens fora da União Europeia:

- i) Os VIAJANTES (independentemente da idade), que se desloquem para destinos fora da União Europeia, deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte com a validade exigida pelo destino em causa), bem como do visto se necessário;
- ii) Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/consulados dos países de origem;

10.4 Menores de idade nacionais ou com residência em território português:

Os menores de idade que viagem com os pais, autorizados por estes com outros adultos ou sozinhos, são obrigados a ter documento de identificação próprio; cartão de cidadão ou Bilhete de identidade e passaporte além do documento de autorização de viagem legalmente válido (face à diversidade de relações familiares, aconselha-se a consulta ao SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras sobre este assunto).

10.5 Conduzir no estrangeiro :

O VIAJANTE deve verificar se a sua carta de condução está no prazo de validade e se é reconhecida pelo país que pretende visitar e informar-

se sobre a legislação local a cumprir escrupulosamente. Muitos países aplicam sanções com penalização imediata no acto da verificação da infracção. A LIC (licença internacional de condução), deve, conforme o destino, ser solicitada junto do(s) organismo(s) competente(s).

10.6 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. aceita como fidedignas e verdadeiras as informações prestadas pelo CLIENTE e/ou VIAJANTE, nomeadamente mas não só, na transmissão de dados pessoais correctos de terceiros que irão viajar com eles e na autorização para serem portadores dessas informações.

## 11. ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

11.1 Caso os fornecedores da viagem em causa o permitam, sempre que um VIAJANTE, inscrito para uma determinada viagem, deseje mudar a sua inscrição para outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar todas as despesas de alteração que se verifiquem necessárias e uma taxa de serviço correspondente a realização deste procedimento.

11.2 Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 dias ou menos de antecedência em relação à data da partida da viagem para a qual o VIAJANTE se encontra inscrito, ou, se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos em 17. Rescisão do contrato pelo VIAJANTE.

11.3 Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. (ex. ampliação das noites de estadia, alteração de voo) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados/informados aquando da contratação da viagem.

## 12. CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

12.1 O VIAJANTE pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., por escrito até 25 dias antes da data prevista para a partida e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aéreos aplicáveis.

12.2 O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais originados pela cessão, os quais serão informados pela SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA..

## 13. ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA.

13.1 Sempre que, antes do início da viagem organizada,

(i) A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem,

(ii) ou propuser o aumento do preço da viagem organizada superior a 8%,

o VIAJANTE pode por e-mail para geral@sairdeviagem.pt, no prazo de 24 horas a contar do e-mail enviado pela SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. com essa informação:

a) Aceitar a alteração proposta;

b) Rescindir o contrato, sem penalizações, sendo reembolsado das quantias pagas sem direito a qualquer indemnização adicional;

c) Aceitar uma viagem organizada de substituição proposta pela SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., sendo reembolsado em caso de diferença de preço.

13.2 A ausência de resposta do VIAJANTE no prazo fixado pela SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. implica a aceitação tácita da alteração proposta.

## 14. RESCISÃO DO CONTRATO PELA SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA.

14.1 Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes alcançado seja inferior ao mínimo. Nestes casos, o VIAJANTE será informado por escrito do cancelamento no prazo de:

a) 15 dias corridos antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;

b) 7 dias corridos 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.

14.2 Antes do início da viagem organizada a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

14.3 A rescisão do contrato de viagem pela SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. nos termos acima referidos apenas confere ao VIAJANTE o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem, não existindo direito a qualquer indemnização para o VIAJANTE devido a isto.

## 15. ALTERAÇÃO DO PREÇO (viagens organizadas)

15.1 Os preços constantes da proposta de viagem estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de comunicação da mesma ao VIAJANTE. Estão por isso sujeitos a alterações que resultem de variações no custo transportes, combustível, impostos, inflação, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

15.2 Caso a alteração em causa resulte num aumento que exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplica-se o disposto no número 13 ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA..

15.3 Em caso de redução de preço a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao VIAJANTE as despesas administrativas resultantes da reanálise do processo de viagem e custos administrativos cobrados pelos fornecedores.

## 16. REEMBOLSOS

Depois de iniciado o serviço, não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo VIAJANTE por motivos de força maior ou por causa imputável ao VIAJANTE, salvo reembolso pelos respectivos fornecedores. A não prestação de serviços previstos por causas imputáveis à SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. organizadora, e caso não seja possível a substituição por outros equivalentes, confere ao VIAJANTE o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

## 17. RESCISÃO DO CONTRATO PELO VIAJANTE

17.1 O VIAJANTE é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes do início da viagem.

17.2 Em caso de rescisão o VIAJANTE pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos:

- a) Até 180 dias antes do início da viagem: taxa de rescisão será o valor dos transportes + 35% dos restantes serviços.
- b) Até 90 dias antes do início da viagem: taxa de rescisão será o valor dos transportes + 65% dos restantes serviços.
- c) Até 30 dias antes do início da viagem: taxa de rescisão será o valor dos transportes + 90% dos restantes serviços.

17.3 Quando possível o VIAJANTE será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Este reembolso seria efetuado, deduzido da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

17.4 O VIAJANTE tem ainda direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere o VIAJANTE o direito ao reembolso integral dos pagamentos que efetuou.

## 18. RESPONSABILIDADE

18.1 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.

18.2 Quando se tratar de viagens organizadas, a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. é responsável perante os VIAJANTES, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

18.3 As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. retalhista, no caso de viagens organizadas.

18.4 Nos restantes serviços de viagens, a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. responde pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo VIAJANTE.

18.5 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. que intervenha como intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos é responsável pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

18.6 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceite proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

18.7 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao VIAJANTE ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

## 19. ASSISTÊNCIA

19.1 Em caso de dificuldades do VIAJANTE, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. dará a seguinte assistência:

- a) Disponibilização de informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e
- b) Auxílio ao VIAJANTE na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

19.2 Caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo VIAJANTE de forma deliberada ou por negligência, a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. pode cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu em virtude da prestação da assistência.

19.3 Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, o VIAJANTE não puder regressar, a agência organizadora é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por VIAJANTE. A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

19.4 A limitação dos custos prevista supra não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida nem respetivos acompanhantes, às grávidas, às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

20. INSOLVÊNCIA Em caso de insolvência da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. o VIAJANTE pode recorrer ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para tal recorrer ao Turismo de Portugal I.P entidade responsável pelo respectivo 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

## 21. SEGUROS

21.1 Nos termos da legislação em vigor a responsabilidade da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Tranquilidade, S.A com apólice nº 0001236992 no montante de € 75.000,00

21.2 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. disponibiliza ainda a venda de seguros de viagem que poderão ser adquiridos em função do serviço de viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento.

21.3 Não é possível a venda de seguros de viagem pela SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. que não estejam associados a serviços adquiridos na mesma.

## 22. FORMAS DE PAGAMENTO

22.1 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. disponibiliza as seguintes formas de pagamento:

- \* Cartão de débito no TPA da loja física e no sítio de reservas on-line <https://sairdeviagem.pt/>
- \* Transferência bancária em condições particulares.
- \* Referência multibanco.

22.2 As formas de pagamento são indicadas em função do tipo de serviço reservado podendo, em algumas situações, não permitir a utilização de todos os meios indicados em 22.1.

22.3 Os documentos de viagem são emitidos após o pagamento e a verificação de boa cobrança (entrada efectiva do valor na conta bancária da SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA.).

22.4 A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. reserva-se ao direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados, ou em caso de suspeição de fraude.

22.5 Em caso de suspeição de fraude com utilização de cartões de crédito para pagamento, a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. pode solicitar a entrega de cópia do cartão utilizado e cópia de documento de identificação.

22.6 Caso se verifique uma situação de fraude, os serviços são automaticamente cancelados, independentemente dos documentos de viagem estarem emitidos, ou até da viagem e/ou estadia já se terem iniciado.

22.7 Não serão aceites quaisquer modificações e/ou alterações às faturas-recibo emitidas de acordo com informação inserida pelo passageiro no campo "Dados para faturação".

23. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO A todos os litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes Condições Gerais aplicar-se-á a legislação portuguesa.

24. ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES GERAIS A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais a qualquer momento, e sempre que tal se mostre necessário, dando desse facto conhecimento ao VIAJANTE e previamente à efetivação da reserva. Tal alteração não afetará porém reservas já efetuadas.

25. DISPOSIÇÕES AVULSAS Se qualquer parte ou disposição das presentes Condições Gerais vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições, não sendo afetada a sua validade global, salvo se for possível concluir que as partes não teriam acordado na prestação do serviço ou fornecimento do produto se houvessem previsto a nulidade ou ineficácia da disposição em causa.

## 26. INFORMAÇÕES ESSENCIAIS PARA VIAJAR

- As restantes condições especiais estarão incluídas em cada proposta escrita de viagem em concreto - condições particulares – e que fazem parte do contrato de viagem.
- As presentes condições gerais poderão ser complementadas/modificadas por quaisquer outras específicas, desde que devidamente acordadas pelas partes.
- As categorias dos hotéis e cruzeiros apresentados seguem as normas de qualidade do país de origem, podendo os mesmos ser alterados por outros similares quando, por motivos alheios à SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA., não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. a informar o VIAJANTE logo que de tal tenha conhecimento.
- Nas viagens que incluam transporte em autocarro as horas indicadas têm carácter aproximado.
- Qualquer pedido específico do VIAJANTE relativo a refeições ou outros itens, estará sempre dependente da confirmação do fornecedor e pode implicar o pagamento de um suplemento da responsabilidade do VIAJANTE.
- É dever do VIAJANTE apresentar-se com o tempo de antecedência suficiente para ter um embarque / check-in bem sucedido em qualquer um dos serviços reservados. A SAIR DE VIAGEM AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. declina qualquer responsabilidade pelo cancelamento de serviços e respectivos custos não reembolsáveis, que decorram de esse tempo de antecedência não ter sido cumprido.
- O valor das taxas de aeroporto pode sofrer alteração sem aviso prévio por parte das companhias até à emissão dos bilhetes. Informa-se ainda que os bilhetes depois de emitidos e caso se verifiquem alterações ou cancelamentos ficam sujeitos às penalizações inerentes às tarifas das companhias aéreas e/ou IATA.
  - Antes de solicitar a emissão das passagens aéreas deverá verificar na proposta apresentada os nomes dos aeroportos e as cidades de origem/destino, os horários dos voos e os nomes dos passageiros. E da exclusiva responsabilidade de cada VIAJANTE a correta informação de todos os seus nomes e apelidos conforme os seus respectivos documentos de identificação. Erros nestas informações podem levar a(s) companhia(s) aérea(s) e/ou as entidades policiais no controlo dos aeroportos, portos ou fronteiras terrestres, impeçam que os passageiros em questão iniciem ou continuem a viagem.
  - A SAIR DE VIAGEM – AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. não assumirá qualquer erro ou alteração após a emissão dos bilhetes de avião dos VIAJANTES.

- TRANSPORTE DE LIQUIDOS. Desde o dia 6 de Novembro de 2006 entraram em vigor regras relativamente à que é permitido transportar como bagagem de mão. Os líquidos, gels e aerossóis só são permitidos em bagagem de mão em pequenas quantidades (no máximo 100ml por artigo) e desde que se encontrem corretamente embalados. Estas regras aplicam-se a todos os passageiros que partem, ou que transitam de avião, nos aeroportos da UE. Estas regras abrangem líquidos como água e outras bebidas, gels, pastas, loções e o conteúdo de latas de aerossol. Os produtos de higiene pessoal, como pasta de dentes, creme de barba, gel de cabelo, baton líquido e os cremes também se encontram abrangidos. Estas são as regras relacionadas com os líquidos na sua bagagem de mão:
  1. Só pode transportar, a bordo da aeronave, líquidos e gels em recipientes com capacidade até 100 mililitros.
  2. Estes recipientes tem de ser transportados em sacos de plástico transparentes.
  3. Há o limite de um saco de plástico transparente por pessoa.
  4. O volume do saco de plástico transparente não pode ser superior a 1 litro.
  5. Os sacos de plástico transparentes têm que poder voltar a ser selados.
  6. Exceções às regras acima mencionadas são: a. Comida para bebé necessária durante o voo; b. Medicamentos necessários durante o voo; c. Compras feitas no aeroporto e a bordo da aeronave: Os líquidos e gels que comprar depois do controlo de bilhetes ou passaportes ou a bordo serão embalados e selados da forma exigida pelo pessoal da loja ou de cabina. Este selo é válido por um dia. Se fôr necessário mudar de avião, não pode quebrar o selo antes de chegar ao destino final. É preciso manter os líquidos separados. Na passagem pelo controlo de segurança da bagagem de mão, devem ser colocados os líquidos separadamente no cesto a fim de serem examinados pelo raio-X. Os recipientes dos líquidos devem caber no saco de plástico transparente e o saco tem que estar fechado. Os casacos e os aparelhos eléctricos/electrónicos grandes, como os computadores portáteis, têm que ser entregues separadamente a fim de serem verificados.

#### SAUDE PUBLICA

- Ao viajar para países com problemas endémicos ou de saúde pública, nomeadamente epidemias de dengue ou gripe das aves, entre outras, a agência SAIR DE VIAGEM – AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. aconselha que sejam postas em prática as recomendações da Direcção Geral de Saúde: <http://www.dgs.pt/> . O VIAJANTE deve informar-se, com antecedência, quanto a eventuais cuidados de saúde especiais, como vacinação ou outras precauções especiais.
- CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS
- As alterações climáticas tornaram ainda mais imprevisível a ocorrência de fenómenos naturais. Neste sentido, não pode ser imputada qualquer responsabilidade à agência de viagens Sair de Viagem - agência de viagens unipessoal lda. pela sua ocorrência. Se o VIAJANTE vai para um destino onde estejam a ocorrer fenómenos meteorológicos importantes, deve informar-se previamente das precauções a tomar. Para mais informações, ver o site da Organização Mundial de Meteorologia: <http://worldweather.wmo.int/en/home.html> e/ou <http://severe.worldweather.wmo.int>
- NO DESTINO
  1. A fim de evitar o extravio da documentação, é aconselhável o depósito dos documentos essenciais à viagem no cofre da recepção do hotel. É suficiente, na maior parte dos países, a exibição de fotocópia dos documentos, autenticada com selo a óleo do hotel; O VIAJANTE não deve transportar malas ou embrulhos que não lhe pertencem e manter sempre sob vigilância a sua bagagem; Deve recusar e evitar qualquer tipo de contacto, manipulação ou consumo de drogas, caso contrário poderá enfrentar, consoante a lei de cada país, multas pesadas, longas penas de prisão em condições difíceis, ou mesmo a pena de morte; Nos países muçulmanos e orientais, o VIAJANTE deparará com culturas muito diferentes da ocidental, devendo observar as regulamentações locais relativas ao vestuário e formas de comportamento. O consumo de drogas e de bebidas alcoólicas é geralmente punido com pesadas penas de prisão.
  2. Em caso de necessidade, as Secções Consulares das Embaixadas e os Consulados Portugueses podem prestar apoio aos VIAJANTES. Esse apoio traduz-se na: •Emissão de documento de viagem provisório, para situações de extravio de documentação; • Facilitação do contacto com unidades hospitalares, em caso de acidente ou doença e com advogados em caso de detenção. A protecção consular não pode no entanto, libertar alguém da prisão, pagar contas do hotel, do médico, do advogado, de viagens ou outras. Nos países não pertencentes à União Europeia e onde não existe representação consular portuguesa, pode ser solicitado auxílio junto das Embaixadas e Consulados de outros Estados Membros da União Europeia.
- DIREITOS DOS PASSAGEIROS Na União Europeia, os direitos dos passageiros aéreos estão assegurados por um regulamento comum a todos os Estados- membros: <http://cec.consumidor.pt/topicos1/viajar/meios-de-transporte/avião.aspx>

NA SAIR DE VIAGEM – AGÊNCIA DE VIAGENS UNIP. LDA. queremos que como VIAJANTE tenha a melhor experiência possível, pelo que pedimos que tome conhecimento de todas estas informações e se necessitar de mais esclarecimentos nos contacte.