

**INTRODUÇÃO**

O presente programa / catálogo é o documento informativo no qual se inserem as presentes condições gerais, dele fazendo parte integrante e que constituem, na ausência de documento autónomo o contracto de viagem, a presente informação 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 nº 17/2018 de 08 de Março. As Condições Gerais cujo objecto seja uma Viagem Organizada ou Serviço Conexos constante do presente programa, as correspondentes fichas de informação normalizada e condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao Viajante no momento de reserva da viagem consubstanciam o contracto de viagem que vincula as partes.

**1. ORGANIZAÇÃO**

1.1 A organização das viagens incluídas na presente brochura, é da Osiris Viagens e Turismo, Lda., com sede na Avenida Marquês de Tomar 35A, , 1050-153 Lisboa, com o capital social realizado de 100.000,00 Euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa colectiva 505 259 397, com o nº de registo nº 2350, no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT).

1.2 A comercialização da viagem é efectuada pela Osiris Viagens e Turismo, Lda., com sede na Avenida Marquês de Tomar 35A, , 1050-153 Lisboa, com o capital social realizado de 100.000,00 Euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa colectiva 505 259 397, com o nº de registo nº 2350, no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT).

**2. INSCRIÇÕES**

2.1 No acto de inscrição e Reserva o viajante deverá efectuar o pagamento de 100% do total do serviço a contratar.

2.2 Caso a viagem para a qual o viajante se inscreve resulte de um programa combinado de operador turístico e que não resulte de processos automáticos de reserva, deverá ser efectuado um pagamento de 30% do preço da viagem, liquidando os restantes 70% até 21 dias antes do início da viagem.

2.3 Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes das expostas supra, independentemente da antecedência de reserva, prevalecendo as condições desses fornecedores. Se aplicável, a Agência comunicará o valor a pagar assim que obtiver essa informação sendo da responsabilidade do viajante assegurar o respectivo pagamento para a efectuar a reserva.

2.4 A Agência reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições acima.

2.5 As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

**3. INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI N.º 144/2015 DE 8 DE SETEMBRO**

Nos termos da Lei n.º 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 in [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com);  
ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)  
iii) ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direcção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt> cuja consulta desde já aconselhamos.

**4. RECLAMAÇÕES:** As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência no prazo máximo de 30 dias após o termo da prestação dos serviços. Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o viajante acionar o Fundo de Garantia de viagens e Turismo previsto nos termos no DL 61/2011 de 06 de Maio na sua redacção actual, devendo para isso apresentar a respectiva reclamação:

i) Junto do Provedor do Viajante pois a Osiris Viagens e Turismo, Lda., é aderente ao Provedor do Viajante das Agências de Viagens e Turismo in [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com). Para usufruir deste serviço deverá no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito. As agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.

ii) Junto do Turismo de Portugal I.P in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt) no prazo de 30 dias após: (a) o termo da viagem; (b) o cancelamento da viagem imputável à agência; (c) a data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência; (d) o encerramento do estabelecimento.

iii) Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direcção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt>

**5. BAGAGEM**

5.1 A agência é responsável pela bagagem nos termos legais;

5.2 O viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.

5.3 No transporte internacional, em caso de dano na bagagem, a reclamação deverá ser feita por escrito ao transportador imediatamente após a verificação do dano, e no máximo 7 dias a contar da sua entrega. Estando em caso de mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma.

5.4 A apresentação de tal reclamação está prevista nas Convenções Internacionais e é essencial para o accionamento da responsabilidade da Agência sobre a entidade prestadora do serviço.

**6. LIMITES**

6.1 A responsabilidade da agência terá como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de Maio de 1999, sobre Transporte Aéreo Internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

6.2 No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus viajantes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, terá como limites os seguintes montantes:

- a) € 441.436, em caso de morte ou danos corporais;
- b) € 7.881, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) € 31.424, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contido;
- d) € 10.375, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) € 1.097, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

6.3 Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtração de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o viajante aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a) € 1.397, globalmente;
  - b) € 449 por artigo;
  - c) O valor declarado pelo viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.
- 6.4 A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

**7. TAXAS E DESPESAS DE RESERVAS**

7.1 Cada serviço reservado através da AGENCIA está sujeito a uma taxa de serviço que se encontra afixada nas lojas em local visível e que será confirmada antes da concretização do pedido de reserva.

7.2 O viajante ao efectuar a reserva, aceita as taxas aí mencionadas

7.3 No caso de voos, as taxas de aeroporto, são discriminadas e diferenciadas do custo da passagem aérea. As taxas de aeroporto constantes deste programa são válidas à data de publicação e sujeitas a reconfirmação no acto da emissão dos documentos de viagem.

7.4 Em alguns destinos, existem taxas de aeroporto, de entrada, saída e locais, que deverão ser pagas localmente e que não figuram na informação de retorno de pesquisa.

7.5 Algumas cidades cobram uma taxa turística. Por norma o valor não se encontra incluído no preço do alojamento devendo ser pago localmente.

7.6 Os valores referidos em 9.4 e 9.5 serão devidamente informados ao viajante antes de concretização da reserva.

**8 DOCUMENTAÇÃO**

8.1 O viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (bilhete de identidade, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A agência declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao viajante em país estrangeiro; sendo ainda da conta do viajante todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

8.2 Viagens na União Europeia:

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);

ii) Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respectivo Cartão Europeu do Seguro de Doença;

8.3 Viagens fora da União Europeia:

i) Os viajantes (independentemente da idade) que se desloquem deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte) bem como do visto se necessário (obtenha tal informação junto da agência no momento da reserva);

8.4 Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/ consulados dos países de origem;

8.5 Os menores de idade que viajem conjuntamente com os pais ou autorizados por estes com outros adultos, são obrigados a ser detentores de documento de identificação próprio; cartão de cidadão ou Bilhete de identidade, passaporte.

8.6 Alguns países para os quais é exigido a apresentação de passaporte, obrigam a que a validade do mesmo seja superior a 6 meses após a data de saída do país de destino.

**9 ALTERAÇÕES POR PARTE DO VIAJANTE**

9.1 Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um viajante, inscrito para uma determinada viagem, desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar a taxa, como despesas de alteração, 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 na cláusula "Rescisões do Contracto pelo Viajante"

9.3 Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à AGENCIA (ex. ampliação das noites de estadia, alteração de voo) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação.

**10 CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)**

10.1 O viajante pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência de viagens e turismo, por forma escrita, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida.

10.2 O Cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais originados pela cessão, os quais serão devidamente informados e comprovados pela agência de viagens e turismo.

**11 ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA**

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

- Aceitar a alteração proposta;
- Rescindir o contracto, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas;
- Aceitar uma viagem organizada de substituição proposta pela agência de viagens e turismo, sendo reembolsado em caso de diferença de preço.

11.2. A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta / o cancelamento da viagem com a aplicação das respectivas taxas de rescisão previstas na clausula ("Rescisão do Contracto pelo Viajante").

**12. RESCISÃO DO CONTRACTO PELA AGÊNCIA**

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

Nestes casos, o viajante será informado por escrito do cancelamento no prazo de:

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

12.2. Antes do início da viagem organizada a agência de viagens e turismo poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

12.3. A rescisão do contrato de viagem pela agência nos termos acima referidos apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efectuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem

### 13. ALTERAÇÃO AO PREÇO

13.1. Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de impressão deste programa, pelo que estão sujeitos a alterações (aumento ou redução de preço) que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

13.2. Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na clausula "ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA".

13.3. Em caso de redução de preço a agência de viagens e turismo reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efectuar ao viajante as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do viajante serão justificadas.

### 14. REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Viajante por motivos de força maior ou por causa imputável ao Viajante, salvo reembolso pelos respectivos fornecedores. A não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas imputáveis à agência organizadora e caso não seja possível a substituição por outros equivalentes, confere ao Viajante o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.

### 15. RESCISÃO DO CONTRACTO PELO VIAJANTE

15.1 O viajante é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes do início da viagem.

15.2 Tal rescisão implica que o mesmo seja responsável pelo pagamento de todos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência dêem lugar, menos a reafecção de serviços e as economias de custos.

15.3. Quando seja caso disso, o Viajante será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Na presente situação o reembolso será efectuado, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

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

### 16 RESPONSABILIDADE

16.1. A agência de viagens e turismo é responsável pela correcta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.

16.2. Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os Viajantes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

16.3. As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas

16.4. Nos restantes serviços de viagens, a agência de viagens e turismo responde pela correcta 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.

16.5. A agência de viagens e turismo que intervenha como intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos é responsável pelos erros de emissão dos respectivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

16.6. A agência de viagens e turismo 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.

16.7. A agência de viagens e turismo não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

### 17 ASSISTÊNCIA

17.1. Em caso de dificuldades do viajante, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a agência de viagens e turismo dará a seguinte assistência:

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

17.2 Caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência, a agência de viagens e turismo poderá cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu em virtude da prestação dessa assistência.

17.3 Se devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o viajante não puder regressar, a agência de viagens e turismo organizadora é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

A limitação dos custos prevista supra não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida, nem aos respectivos acompanhantes, às grávidas e às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que a agência de viagens e turismo tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

### 18 INSOLVÊNCIA

Em caso de insolvência da agência de viagens e turismo o viajante pode recorrer ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para tal recorrer ao Turismo de Portugal I.P entidade responsável pelo respectivo accionamento:

Turismo de Portugal, I.P.  
Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830  
info@turismodeportugal.pt

### 19 SEGUROS

19.1. A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Zurich, apólice n.º 2993796, no montante de € 75.000,00 (Setenta e Cinco mil Euros) e nos termos da legislação em vigor.

19.2. A responsabilidade da agência de viagens vendedora deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Zurich, apólice n.º 2993796, no montante de € 75.000,00 (Setenta e Cinco mil Euros) e nos termos da legislação em vigor.

19.3. A agência disponibiliza ainda a venda de seguros que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento.

### 20 IVA

Os preços mencionados neste programa reflectem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa actual.

### 21 FORMAS DE PAGAMENTO

21.1 Os documentos de viagem são emitidos após pagamento e verificação de boa cobrança.

21.2 A Agência reserva-se ao direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados ou em caso de suspeição de fraude.

21.3 Em caso de suspeição de fraude com utilização de cartões de crédito para pagamento, a AGÊNCIA pode solicitar a entrega de cópia do cartão utilizado e cópia de documento de identificação.

21.4 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 terem iniciado.

### 22 ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES GERAIS:

A Agência 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 efectivação da reserva. Tal alteração não afectará, porém, reservas já efectuadas.

### NOTAS:

- As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- Os preços dos programas estão baseados na cotação média do dólar pelo que qualquer derivação relevante desta moeda poderá implicar uma revisão dos preços da viagem nos termos constantes da cláusula "alteração de preço".
- Devido às constantes alterações do preço dos combustíveis sobre os preços praticados poderá haver alteração do suplemento de combustível inserido no preço nos termos constantes da cláusula "alteração de preço".
- As categorias dos hotéis e cruzeiros apresentados nesta brochura seguem as normas de qualidade do país de acolhimento, podendo os mesmos ser alterados por outros similares quando por motivos alheios à agência não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a agência a informar o Viajante logo que de tal tenha conhecimento.

### INFORMAÇÕES GERAIS:

#### HORAS DE CHEGADA OU PARTIDA:

As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respectivo país e de acordo com horários das respectivas companhias aérea à data de impressão deste programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

#### HOTÉIS/ APARTAMENTOS:

**Apartamentos** - No caso do alojamento ser contratado em apartamento é da responsabilidade do Viajante a informação do número de pessoas que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas, os apartamentos poderão recusar a entradas.

**Hotéis** - O preço apresentado é por pessoa e estão baseados numa ocupação dupla. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade.

Nos quartos equipados com duas camas ou casal, o triplo pode ser constituído apenas por aquelas camas.

A relação dos hotéis e apartamentos constantes dos programas é indicativa assim como a sua categoria que respeita a critérios e classificações locais cujos critérios por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.

#### REFEIÇÕES:

Salvo indicações em contrário, os preços apresentados para os suplementos de Meia Pensão e Pensão Completa não incluem bebidas.

Nas chegadas ao hotel após a 19h o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte, no ultimo dia e salvo possibilidade de late check-out, o ultimo serviço do hotel será o pequeno-almoço.

#### HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA:

As horas e entrada e saída do primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e ultimo serviço. Em regra, sem carácter vinculativo os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 12h do dia de saída.

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

#### CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS:

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

Osiris Viagens e Turismo, Lda  
Av Marquês de Tomar 35º  
1050-153 LISBOA  
RNAVT 2350

Tomei conhecimento das condições gerais acima descritas

Lisboa, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

(assinatura como documento de identificação)