



**Condições gerais de venda de todos os programas e que constituem, na ausência de documento autónomo, o contrato de viagem, reserva de alojamento e/ou atividade.**

**O presente documento é vinculativo para a agência, operador e cliente, salvo alguma das presentes condições:**

- Se as alterações nas seguintes condições tiverem sido comunicadas claramente por escrito ao cliente antes da celebração do contrato e as mesmas estejam devidamente previstas no programa;
- Sendo alterações posteriores à celebração do contrato, dependem de acordo prévio das partes, salvo previsto na cláusula "impossibilidade de cumprimento".

As Condições Gerais, cujo objecto seja uma viagem organizada constante do presente programa e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao cliente no momento de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

#### **ORGANIZAÇÃO**

A organização técnica das viagens **Discover São Tomé e Príncipe** é da **Discover STP**, com sede em Rua da Caixa, Distrito de Água Grande, São Tomé, sociedade por quotas de responsabilidade limitada, contribuinte fiscal nº 517974323, com a capital social de 500.000.000,00 STD (quinhentos milhões de dobras), matriculada pelo Guiché Único para empresas, em São Tomé e Príncipe, e com o registo comercial Ap. Nº5105/20141104.

#### **RECLAMAÇÕES**

As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que participadas aos fornecedores de serviços durante o percurso da viagem, exigindo dos mesmos os respectivos documentos comprovativos da ocorrência.

#### **BAGAGEM**

- 1) A agência é responsável pela bagagem nos termos legais;
- 2) O cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtracção, deterioração ou destruição de bagagem;
- 3) No transporte internacional, em caso de dano na bagagem, a reclamação deverá ser feita por escrito ao transportador imediatamente após verificação do dano, e no máximo 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.
- 4) A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da **Discover STP** sobre a entidade prestadora do serviço.

## **DOCUMENTAÇÃO**

O cliente deverá possuir válida e em vigor a sua documentação pessoal ou familiar, (cartão do cidadão, B.I., passaporte, documentação familiar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A agência declina qualquer responsabilidade pela recusa da concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas na cláusula "Desistências", sendo ainda da conta do cliente, todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

### **Viagens na União Europeia**

- Os clientes (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);
- Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respectivo 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 embaixadas/consulados dos países de origem;

### **Viagens fora da União Europeia**

- Os clientes (independentemente da idade) que se desloquem fora da União Europeia, deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte) bem como do visto, se necessário, mesmo que apenas para uma escala. Obtenha tal informação junto da agência no momento da reserva;
- Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quando à documentação necessária para realização de viagem, junto das embaixadas/consulados dos países de origem;

## **RESERVAS**

Todas as suas reservas são realizadas através do preenchimento do formulário de reserva. A fim de confirmar a sua reserva é necessário o pagamento de um depósito de 12%, o que pode ser feito por débito / cartão de crédito através do gateway de pagamento seguro Paypal. Após a conclusão do processo de reserva irá receber no seu e-mail um recibo comprovativo da compra. Todos os programas estão sujeitos à confirmação de disponibilidade.

## **PAGAMENTO**

O pagamento de 12% sobre o valor da sua reserva visa garantir que a mesma está confirmada. O valor remanescente será pago no vigésimo primeiro dia que antecede o início da reserva. Será estabelecido contacto no sentido de formalizar o pedido de pagamento referente ao valor remanescente.

Todas as reservas efectuadas com uma antecedência inferior a 21 dias relativamente à data de início da mesma serão cobradas pela totalidade.

## **ALTERAÇÕES POR PARTE DO CLIENTE**

Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um cliente inscrito para uma determinada viagem desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma mas com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar a taxa relativa a 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 cliente se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, aplicar-se-ão as regras, despesas e encargos previstos na rubrica "Cancelamentos e Reembolsos".

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

Se pretende modificar a sua reserva contacte-nos através do e-mail [info@discoversaotomeeprincipe.com](mailto:info@discoversaotomeeprincipe.com). Sempre que possível o seu depósito será considerado na nova reserva.

## **CESSÃO DA INSCRIÇÃO**

O cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a agência vendedora com pelo menos sete dias de antecedência e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aplicáveis. Em caso de cruzeiros e viagens aéreas o prazo previsto será de quinze dias de antecedência.

A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados.

## **ALTERAÇÕES POR PARTE DA ENTIDADE ORGANIZADORA**

Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a entidade organizadora poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos, por outros de categoria e localização similar, devendo informar o cliente de tal alteração, logo que dela tenha conhecimento.

Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender quaisquer viagens, os clientes terão sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

## **ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELA ENTIDADE ORGANIZADORA**

Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes a entidade organizadora reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo. Nestes casos, o cliente será informado por escrito do cancelamento, no prazo de 14 dias.

## **ALTERAÇÃO AO PREÇO**

Os preços constantes nos programas estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de impressão dos programas, pelo que estão sujeitos a alteração que resulte das variações no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem, o cliente será

imediatamente informado e convidado a, dentro do prazo que lhe for fixado, aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica “Impossibilidade de cumprimento”.

### **CANCELAMENTOS**

O Cliente, ou algum dos seus acompanhantes, é livre de desistir, anular ou cancelar a viagem, alojamento ou reserva a todo o tempo.

Tal cancelamento implica que o cliente seja responsável pelo pagamento de todos os encargos a que a desistência dê lugar e ainda a um valor que pode ir até 15% do preço da viagem.

Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença.

O cancelamento da sua reserva deverá ser feito através do e-mail [info@discoversaotomeeprincipe.com](mailto:info@discoversaotomeeprincipe.com).

### **REEMBOLSOS**

O depósito de reserva só é reembolsável nas condições estipuladas no ponto **Impossibilidade de Cumprimento e Cancelamentos**

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente. A não prestação de serviços previstos nos programas de viagem por causas não 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 dos efectivamente ocorridos.

### **IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO**

Se por factos não imputáveis à agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante dos programas de viagem, tem o cliente direito a desistir da viagem, sendo imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração e eventual variação de preço.

Se os referidos factos, não imputáveis à agência organizadora, vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente ainda optar por participar numa outra viagem organizada de preço equivalente. Se a viagem organizada proposta em substituição for de preço inferior, será o cliente reembolsado da respectiva diferença.

### **IMPOSTO SOBRE CONSUMO**

Todos os preços mencionados reflectem já o Imposto Sobre Consumo (IVA) à taxa legal em vigor.

### **VALIDADE**

A actual programação é válida de 01/01/2015 a 31/12/2015.

### **NOTA**

- Condições especiais estarão incluídas no folheto de cada destino e viagem em concreto.
- As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- Devido às constantes alterações do preço dos combustíveis e seu impacto 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 alojamentos, cruzeiros e serviços apresentados nos programas 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 cliente logo que de tal tenha conhecimento.

#### **INFORMAÇÕES GERAIS:**

##### **HORAS DE CHEGADA OU PARTIDA**

As horas de partida e chegada estão indicadas na hora local do respectivo país e de acordo com horários das respetivas companhias de transporte à data de impressão dos programas, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

##### **HOTÉIS/ APARTAMENTOS**

O preço apresentado é por pessoa. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, sendo por norma colocada uma cama extra que pode não ter idêntica qualidade. Nos quartos equipados com duas camas, a ocupação tripla poderá ser constituída apenas por duas camas.

Apartamentos – No caso de o alojamento ser contratado em apartamento, poderá ser exigido uma caução/depósito sendo da responsabilidade do cliente a informação do número de pessoas que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas, será recusada a entrada.

##### **CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA**

Os hotéis e apartamentos localizados no estrangeiro estão classificados quanto à sua categoria oficial de acordo com os critérios e exigências vigentes localmente, que por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.

##### **REFEIÇÕES**

O regime de refeições é apresentado em cada oferta.

A inclusão de pequeno-almoço será referida especificamente em cada oferta.

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

O regime de Tudo Incluído dependerá das condições específicas de cada unidade hoteleira.

Dependendo do regime alimentar contratado, o primeiro e último serviço de refeição, terá a ver com a hora de entrada e saída na unidade hoteleira.

#### **HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA**

Em regra, sem carácter vinculativo, os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até às 12h do dia de saída.

#### **CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS**

Consulte sempre as condições especiais aplicáveis à viagem em causa.