CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO E VIAGEM

TRAVEL LOVERS | RNAVT 8271

Versão para disponibilização ao público • 27 de outubro de 2026

1. Identificação da agência

A Travel Lovers é a designação comercial de Lemexultante Unipessoal, Lda., NIPC 515216160, capital social de 2.000 €, inscrita no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) sob o n.º 8271. Sede social e contactos: Rua Jacinto Marto, 165, Loja 7, 2495-450 Fátima; telefone 249 243 181; email geral@travellovers.pt; website www.travellovers.pt.

2. Âmbito das condições

Estas condições aplicam-se aos serviços comercializados pela Travel Lovers, nomeadamente viagens organizadas, peregrinações, circuitos culturais, viagens em grupo, cruzeiros e reservas individuais. As Condições Particulares de cada programa completam estas disposições. O regime jurídico depende da natureza dos serviços efetivamente contratados, prevalecendo sempre as normas imperativas.

3. Formação do contrato e informação pré-contratual

Antes de o viajante ficar vinculado por contrato de viagem organizada, a agência disponibiliza, de forma clara e compreensível, a ficha de informação normalizada aplicável e as informações legalmente exigidas, incluindo características essenciais da viagem, identificação da agência, preço total, pagamentos, número mínimo de participantes, documentação, formalidades sanitárias, possibilidade de rescisão e informação sobre seguros. A confirmação contratual e os documentos são facultados em suporte duradouro, nos termos legais. O contrato identifica, quando aplicável, o contacto para assistência durante a viagem e a entidade de proteção em caso de insolvência.

4. Inscrições e confirmação

A inscrição pressupõe o fornecimento de dados corretos, a disponibilidade dos serviços e o pagamento do sinal estipulado. A mera manifestação de interesse ou pedido de orçamento não garante lugar. A agência comunica a confirmação da reserva e os elementos contratuais pertinentes.

5. Sinais, prestações e pagamento final

Os valores de sinal, prestações, datas-limite e meios de pagamento são os previstos nas Condições Particulares. Não existe um sinal percentual único aplicável a todos os programas. O incumprimento de pagamentos será tratado nos termos do contrato e da legislação, após comunicação adequada ao viajante.

6. Preços e serviços incluídos

O preço total e a discriminação dos serviços incluídos, excluídos, taxas e suplementos constam do programa e da informação pré-contratual. Despesas pessoais, serviços facultativos e taxas locais apenas ficam excluídos quando essa exclusão seja válida e claramente comunicada.

7. Revisão de preços

Nas viagens organizadas, o preço só pode ser aumentado se o contrato o prever expressamente, reconhecer ao viajante o direito à redução correspondente e indicar o modo de cálculo da revisão. A revisão limita-se às

variações legalmente elegíveis dos custos de transporte/energia, impostos ou taxas de terceiros e taxas de câmbio relevantes. A comunicação deve ser clara, fundamentada, em suporte duradouro e efetuada o mais tardar 20 dias antes do início da viagem. Se o aumento exceder 8% do preço total, aplicam-se os direitos legais de aceitação ou resolução sem taxa.

8. Alterações antes da partida

A agência poderá efetuar alterações insignificantes quando tal esteja contratualmente previsto e seja comunicado em suporte duradouro. Alterações significativas de elementos essenciais ou outras situações previstas na lei conferem ao viajante o direito de aceitar a alteração, uma alternativa admissível ou resolver o contrato sem taxa, conforme aplicável.

9. Cancelamento por iniciativa do viajante

O viajante pode resolver o contrato de viagem organizada antes do início, podendo ser devida taxa de rescisão adequada e justificável, nos termos legais. As Condições Particulares podem estabelecer taxas normalizadas legalmente admissíveis, atendendo à antecedência, poupanças de custos e receitas de reafetação. A pedido, a agência fundamenta a taxa aplicada. Em circunstâncias inevitáveis e excecionais no destino ou proximidade imediata que afetem significativamente a execução da viagem ou transporte, podem aplicar-se direitos de resolução sem taxa.

10. Custos de fornecedores e tarifas especiais

Bilhetes emitidos, tarifas aéreas restritivas, cruzeiros, alojamentos e serviços com condições específicas devem ser claramente identificados nas Condições Particulares. A repercussão de encargos não afasta os direitos imperativos do viajante nem dispensa a adequação e justificação de taxas de rescisão quando exigidas.

11. Cancelamento pela agência

Quando o número mínimo de participantes e o prazo de aviso constem do contrato, a Travel Lovers pode resolver o contrato se esse mínimo não for atingido, notificando o viajante até 20 dias antes da partida para viagens com duração superior a seis dias, sete dias para viagens de dois a seis dias ou 48 horas para viagens inferiores a dois dias. Pode ainda resolver o contrato quando circunstâncias inevitáveis e excecionais a impeçam de o executar, comunicando-o sem demora injustificada antes do início. Os reembolsos e demais direitos obedecem à lei.

12. Reembolsos

Quando a lei determine o reembolso por resolução do contrato de viagem organizada, este é efetuado sem demora injustificada e, em regra, no prazo máximo de 14 dias após a resolução, deduzidas apenas as taxas de rescisão legalmente admissíveis, quando aplicáveis. Em serviços isolados, o regime de reembolso depende da natureza do serviço e da legislação e condições contratuais aplicáveis.

13. Cessão da reserva

O viajante pode ceder a sua posição contratual numa viagem organizada a pessoa que reúna as condições aplicáveis, mediante comunicação em suporte duradouro com antecedência razoável. A comunicação efetuada até sete dias antes do início da viagem considera-se, em qualquer caso, razoável. Cedente e cessionário respondem solidariamente pelo saldo do preço e pelos custos adicionais efetivos, razoáveis e comprovados, cuja justificação será disponibilizada.

14. Alterações solicitadas pelo viajante

Pedidos de alteração de nomes, datas, quartos, transportes ou outros serviços estão sujeitos a disponibilidade e às condições aplicáveis. Eventuais encargos são comunicados antes da confirmação da alteração, sem prejuízo dos direitos legais de cessão ou resolução.

15. Documentação e requisitos de entrada

Cada viajante deve verificar a validade dos seus documentos de identificação, passaporte, vistos, autorizações para menores e demais requisitos. A agência presta a informação geral legalmente exigida sobre passaportes, vistos e formalidades sanitárias aplicáveis. A concessão de vistos e a admissão em território estrangeiro competem às autoridades respetivas; a responsabilidade por falhas de informação imputáveis à agência mantém-se nos termos legais.

16. Viagens dentro e fora da União Europeia

Para viagens na União Europeia ou no Espaço Schengen, os documentos exigíveis dependem da nacionalidade e do itinerário; o Cartão Europeu de Seguro de Doença poderá ser relevante quando aplicável. Para destinos fora destes espaços, podem ser necessários passaporte com validade mínima, visto, autorizações e requisitos sanitários específicos. As regras devem ser verificadas para cada viagem e nacionalidade.

17. Dados para emissão de bilhetes

Os nomes e restantes dados fornecidos para emissão de bilhetes e reservas devem coincidir com os documentos de viagem. O viajante deve comunicar prontamente incorreções; custos de correção serão analisados conforme a origem do erro e as regras aplicáveis.

18. Horários, partidas e pontos de encontro

Os horários são indicados segundo a hora local, salvo informação contrária. Horários de transportadores podem sofrer alterações; os horários de autocarro podem ser aproximados. Os participantes devem comparecer nos locais e horas comunicados e avisar prontamente em caso de dificuldade. A eventual imputação de custos por falta de comparência respeita a lei e as circunstâncias concretas.

19. Transportes e ligações

As condições de transporte, franquias de bagagem, escalas e ligações constam do programa e da documentação emitida. Em situações de atraso, cancelamento ou recusa de embarque, aplicam-se os direitos previstos na legislação do transporte e, quando pertinente, os direitos adicionais próprios das viagens organizadas.

20. Alojamento e categorias

Os hotéis e respetivas categorias seguem os critérios e normas locais do destino. Substituições necessárias devem respeitar os direitos legais do viajante e o nível de qualidade contratado. A tipologia de quarto, eventual suplemento individual e características essenciais são as indicadas nas Condições Particulares.

21. Entrada e saída dos hotéis

Os horários de check-in e check-out variam consoante o estabelecimento e destino, não coincidindo necessariamente com os horários dos voos. Entrada antecipada ou saída tardia não estão incluídas salvo indicação expressa.

22. Quartos e ocupação

Quartos duplos podem dispor de cama de casal ou camas separadas conforme a confirmação; quartos triplos podem incluir cama suplementar. A partilha de quarto entre pessoas inscritas individualmente exige acordo e

condições claras. Pedidos especiais são transmitidos aos prestadores, mas só se consideram garantidos quando expressamente confirmados.

23. Refeições e necessidades alimentares

O regime alimentar contratado e as bebidas incluídas são os indicados no programa. Restrições alimentares, alergias e outras necessidades devem ser comunicadas antecipadamente, para avaliação e transmissão aos prestadores; a confirmação da sua satisfação depende das condições concretas, sem prejuízo dos deveres legais aplicáveis.

24. Viagens de grupo e acompanhamento

Os participantes devem respeitar orientações operacionais, horários e regras de segurança. Guias, acompanhantes e ordem das visitas podem ser alterados por razões justificadas, desde que respeitados os direitos do viajante e as características essenciais do serviço contratado.

25. Mobilidade reduzida e necessidades específicas

Os viajantes devem informar antecipadamente necessidades de acessibilidade ou assistência para que seja possível avaliar a adequação dos serviços e prestar a informação legalmente exigida. A agência não aplica exclusões gerais por deficiência ou condição de saúde; cada situação será apreciada de forma individual e não discriminatória, nos termos legais.

26. Bagagem e objetos pessoais

Devem ser observadas as franquias e regras de transporte comunicadas. Em caso de perda, dano ou atraso de bagagem, o viajante deverá comunicar prontamente o ocorrido ao transportador ou prestador competente, conservar comprovativos e apresentar reclamação escrita dentro dos prazos aplicáveis. Em transporte aéreo sujeito à Convenção de Montreal, os prazos de reclamação escrita são, em regra, sete dias após a receção para danos na bagagem registada e 21 dias após a colocação da bagagem à disposição em caso de atraso. Estes procedimentos não afastam os direitos legais do viajante perante a agência organizadora.

27. Seguros de viagem

As coberturas de assistência, despesas médicas, cancelamento e interrupção dependem da apólice efetivamente incluída ou contratada para cada programa. A agência disponibiliza a informação relevante e as condições do seguro. Coberturas suplementares podem ser propostas mediante disponibilidade e aceitação.

28. Responsabilidade civil e Fundo de Garantia

A Travel Lovers dispõe de seguro de responsabilidade civil da atividade de agência de viagens e turismo junto da Zurich, apólice n.º 009240497, com capital garantido de 75.000 €, conforme registo RNAVT válido até 31/12/2026. A proteção em caso de insolvência e o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo regem-se pela legislação aplicável. Este seguro de responsabilidade civil não substitui os seguros individuais de viagem previstos em cada programa.

29. Responsabilidade pela execução e assistência

Nas viagens organizadas, a Travel Lovers responde pela correta execução dos serviços incluídos no contrato nos termos legais, mesmo quando executados por terceiros. O viajante deve comunicar desconformidades sem demora injustificada. Aplicam-se os direitos legais de correção, assistência, redução de preço e indemnização, quando devidos. Eventuais limites de responsabilidade são apenas os legalmente admissíveis.

30. Reclamações e resolução de litígios

As desconformidades durante a viagem devem ser comunicadas à agência sem demora injustificada, preferencialmente por escrito, para permitir a sua apreciação e correção. As reclamações podem ser enviadas para geral@travellovers.pt, sem prejuízo do Livro de Reclamações físico ou eletrónico (www.livroreclamacoes.pt) e dos meios legais de resolução de litígios. Em caso de litígio de consumo, o cliente pode recorrer ao CNIACC — Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, através do endereço www.cniacc.pt ou do e-mail geral@cniacc.pt, nos termos da respetiva competência e regras aplicáveis, sem prejuízo do acesso aos tribunais e de outros meios legalmente previstos. Mais informações sobre resolução alternativa de litígios de consumo encontram-se disponíveis em www.consumidor.gov.pt. Não se estabelece qualquer prazo contratual que restrinja indevidamente o exercício dos direitos legais do consumidor.

31. Proteção de dados pessoais

Os dados são tratados para reservas, execução dos serviços, assistência e obrigações legais, nos termos da legislação de proteção de dados. A Política de Privacidade deve identificar responsáveis, finalidades, fundamentos, destinatários, prazos de conservação e direitos dos titulares, incluindo transmissões necessárias a prestadores no estrangeiro.

32. Serviços isolados e serviços de viagem conexos

A reserva isolada de transporte, alojamento ou outros serviços não constitui automaticamente viagem organizada. Os serviços de viagem conexos obedecem às obrigações de informação e garantias específicas aplicáveis. As condições de cada serviço são comunicadas antes da contratação.

33. Disposições finais

As Condições Particulares de cada programa complementam estas Condições Gerais, sem prejuízo das normas legais imperativas. As alterações posteriores destas condições aplicam-se a futuras contratações e não modificam unilateralmente contratos já celebrados, salvo nos casos legalmente admissíveis. A eventual invalidade de uma cláusula não afasta a aplicação das restantes, quando legalmente possível.