

Expediente / Reserva nº

## CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA

O presente contrato de viagem organizada obedece ao disposto no Decreto-lei n.º 17/2018 de 08 de Março, o qual se aplicará em tudo o que seja aqui omissos.

A informação pré-contratual, a ficha de informação normalizada e eventuais condições particulares que constam da documentação facultada ao viajante previamente à reserva fazem parte do presente contrato.

**A)** Entre: (INFORMAÇÃO DA AGÊNCIA VENDEDORA) Nome da empresa, filial, endereço, número de telefone, fax, email, NIF, RNAVT n.º na qualidade de agência vendedora

Doravante designada, "**Agência**".

**B)** E (como cliente) domicílio em CC n.º  
Telefone Telemovel n.º e-mail  
móvil  
Nacionalidade Em nome próprio e representação das restantes pessoas que fazem parte da reserva acima identificada.

Acompanhante: Nº de adultos: Nº crianças Terceira Idade Doravante designado "**Viajante**".

**C)** Operador Turístico que actua na qualidade de Agência Organizadora da viagem organizada, doravante "**Organizador**":

Nome: Gregal Viagens, Lda

Morada: Rua General Firmino Miguel, 3, 1º A/B, Torre 2, Lisboa 1600 100, Portugal

Telefone:

Mail:

NIF: 513336826

RNAVT N.º 5142

O Viajante declara que, antes de estar vinculado por este contrato de viagem organizada e pela oferta correspondente, recebeu as informações pré-contratuais previstas nos artigos 15.º e 17.º do Decreto-lei n.º 17/2018 de 8 de Março, e que são compostas pela ficha de informação normalizada, pelas informações relativas às características da viagem organizada e as demais informações previstas nas normas do diploma em causa.

Ambas as partes expressam, de comum acordo, a sua vontade de contratar uma viagem organizada com base nas seguintes condições:

## CONDIÇÕES PARTICULARES:

Seguem-se as condições particulares do contrato que constam do expediente / reserva n.º

E que estando na posse do viajante foram por este expressamente aceites, fazendo, por isso, parte integralmente do presente contrato.

### 1.- Detalhes dos passageiros:

Tipo: (Adulto/criança/bébe)          Nome e Apelido          Documento de identificação

### 2.- Descrição da Viagem:

Duração total da viagem: Nº de noites          Nº de dias  
Data de Início da viagem:  
Local de Partida:  
Comparência no aeroporto para check-in :  
Data de Fim da viagem:  
Local de regresso:

### 3.- Destinos e Itinerário:

Conforme documentos de reserva entregues ao Viajante:

### 4.- Meios de Transporte previstos:

- Avião: Classe: Business          Turista          Companhia Aérea:  
Escalas          local  
- Outros voos:  
- Comboio: Categoria  
- Autocarro/ Transferes: Categoria  
- Rent a car  
- Navio: Categoria  
- Outros Categoria

Lugar, data e hora de partida e regresso de acordo com os documentos de reserva entregues e vouchers de viagem.

### 5- Alojamentos, classificação e categoria:

1.-Nome	Morada	Fecha Llegada	Fecha salida	
Classificação/Categoria				
Regime de alojamento: Só Alojamento	Alojamento e Peq.Almoço	Meia Pensão	Pensão Completa	Tudo Incluído
Tipo de Habitação: Duplo	individual	Triplo	Quádruplo	Outros
2.-Nome		Data de Chegada	Data de Saida	
Classificação/Categoria				
Regime de alojamento: Só Alojamento	Alojamento e Peq.Almoço	Meia Pensão	Pensão Completa	Tudo Incluído
Tipo de Habitação: Duplo	Individual	Triplo	Quádruplo	Outros
3.-Nome	Morada	Data de Chegada (...)	Data de Saida (...)	
Classificação/Categoria				
Regime de alojamento: Só Alojamento	Alojamento e Peq. Almoço	Meia Pensão	Pensão Completa	Tudo Incluído
Tipo de Habitação: Duplo	individual	Triplo	Quádruplo	Outros

**6.- Visitas/Excursões incluídas no preço da viagem organizada:**

a) \_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_

**7.- Mínimo de participantes para realização da viagem organizada:** Não há número mínimo (...) Sim (...)

Número

**8.- Preço da viagem**

Valores já pagos :

**9.- Forma de pagamento**

No momento da reserva / contrato:

Posteriormente:

Calendário de Pagamentos:	1º data	Valor	2º Data.	Valor
---------------------------	---------	-------	----------	-------

**10.- Taxas:**

**11.- Gastos de gestão:**

**12.- Gastos de anulação/cancelamento:** Determinados por cada fornecedor de serviços em função do tempo de antecedência da anulação do serviço e são, na presente situação, os seguintes:

(INDICAR A POLITICA DE CANCELAMENTO DE CADA FORNECEDOR)

### 13.- SEGUROS

Assistência: Não Sim

Nome e morada:

Gastos de cancelamento: Não Sim

Nome e morada

Gastos de Anulação: Não Sim

Nome e morada

Outros: Não Sim

Nome e morada

A(s) apólice(s) de seguro(s) subscrita(s) está(ão) anexa(s) a este contrato.

O Viajante reconhece ainda ter recebido informações sobre a possibilidade de subscrever uma apólice de seguro que alarga as garantias de inclusão, garantias COVID19, bem como uma apólice de seguro que cobre, de acordo com as condições da apólice, a rescisão, o cancelamento, a anulação do contrato.

### 14.- VÁRIOS

Está inserido num Grupo: Sim Não Em caso afirmativo, o tamanho aproximado do grupo :

Refeições previstas fora do regime de alojamento : Nenhuma

Idioma:

Necessidades especiais do viajante aceites pelo organizador: Nenhuma

### 15.- Dados de contacto em caso de assistência ou desconformidades verificadas durante a viagem organizada :

Dados de Contacto no caso de viagens de menores desacompanhados por familiar ou outro adulto autorizado:

Podem estabelecer contacto directo com o menor ou pessoa responsável durante a estadia, através de:

### 16.- Documentação, Vistos e Vacinas:

O Viajante foi informado dos requisitos a nível de passaporte, sobre a necessidade de vistos, incluindo o tempo necessário (aproximado) para a sua obtenção, tendo ainda sido informado sobre as formalidades sanitárias para a viagem e estadia no país em causa (se aplicável).

Devem os viajantes atentar que a informação geral referente à documentação necessária para a realização da viagem tem em conta os requisitos aplicáveis a cidadãos portugueses, pelo que nacionais de outros países devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/ consulados dos países de origem;

Para mais informações deverá contactar o seguinte email:

ou utilizar o seguinte número de telefone:

O viajante declara ter sido informado da situação e dos requisitos do país/países a visitar de acordo com as informações publicadas no website do portal das comunidades portuguesas (<https://portaldascomunidades.mne.gov.pt/pt/>) e está, por isso, consciente das características e possíveis riscos de todos os tipos no país/países de destino.

### 17.- Pedidos especiais

**18.- Mobilidade Reduzida:** (Pessoas cuja mobilidade para participar na viagem é reduzida por motivos de incapacidade física, sensorial ou locomotora, permanente ou temporária; incapacidade ou deficiência intelectual; ou qualquer outra causa de incapacidade, ou idade e cuja situação requer atenção adequada e adaptação, às suas necessidades particulares, do serviço disponibilizado aos outros participantes)

Esta viagem é adequada a pessoas de mobilidade reduzida: Sim                      Não

Estas condições particulares são complementadas pelos dados e datas indicados nos documentos de viagem fornecidos ao Viajante.

# CONDIÇÕES GERAIS

## **PRIMEIRA - OBJECTO:**

O Viajante aceitou, expressamente, as Condições Gerais e Particulares da Viagem que constam da reserva e que estão previstas no presente contrato.

## **SEGUNDA - PREÇO:**

1. Nos termos do disposto no art.º 23.º do Decreto-lei n.º 17/2018 de 08 de Março, o preço pode ser aumentado como consequência directa de alterações:(a) No preço do transporte de passageiros resultante do custo do combustível ou de outras fontes de energia, b) No valor das taxas ou encargos sobre os serviços de viagem incluídos no contrato, impostos por terceiros não directamente envolvidos na execução do contrato de viagem, incluindo taxas de turismo, de aterragem, de embarque ou desembarque, taxas e sobretaxas nos portos e aeroportos, ou (c) Nas taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada.
  2. Se o aumento de preço referido no número anterior exceder 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto nos números 2 a 6 do artigo 24º do Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de Março.
  3. A Agência notificará o Viajante da alteração do preço, justificando as razões da alteração, o mais tardar até vinte dias de calendário antes do início da viagem.
  4. O viajante tem direito a uma redução no preço correspondente a qualquer diminuição dos custos referidos no nº 2 do artigo 23º do Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de Março de 2018, que ocorra no período entre a celebração do contrato e o início da viagem organizada.
  5. Em caso de redução do preço, o organizador e, se for caso disso, a agência, terá direito a deduzir, do reembolso devido ao viajante, os custos administrativos efectivos. Se o viajante o solicitar, o organizador e, se for caso disso, a agência, devem apresentar justificativo dessas despesas administrativas.
2. Tendo aceite a alteração de preço, o Viajante terá de pagar a diferença de valor antes do início da viagem organizada. Qualquer alteração solicitada pelo Viajante no itinerário ou na prestação dos serviços poderá implicar uma alteração do preço. Se for solicitada uma alteração de datas no contrato, esta ficará sujeita à disponibilidade de lugares nas novas datas solicitadas e a possíveis suplementos de preço. Qualquer alteração, modificação no contrato feita por acordo das partes apenas será válida e eficaz se reduzida a escrito, indicando, pelo menos, a identidade e natureza das pessoas que intervêm em nome de cada uma das partes, o âmbito e conteúdo da modificação, alteração, bem como a data em que esta é acordada.

## **TERCEIRA- MÍNIMO DE PARTICIPANTES:**

Se a viagem organizada exigir um número mínimo de participantes, número esse previamente informado ao viajante e, por qualquer razão, esse número mínimo não for atingido, o organizador pode cancelar a viagem organizada reembolsando viajante do valor total previamente pago, de acordo com a regulamentação em vigor, devendo para o efeito informar o viajante, com a devida antecedência, a saber:

1. 20 dias de calendário antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a 6 dias,
2. 7 dias de calendário antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração entre 2 e 6 dias,
3. 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a 2 dias,

Nestas situações o viajante pode optar entre o reembolso das quantias pagas ou a escolha de uma outra viagem organizada de qualidade equivalente ou superior, desde que o organizador ou a agência possam disponibilizar essa alternativa ao Viajante.

## **QUARTA. - RESERVAS E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL:**

1. O viajante pode ceder a sua posição no contrato de viagem organizada a uma pessoa que preencha todas as condições aplicáveis a esse contrato.
2. A cessão deverá ser previamente comunicada por escrito, ao organizador, ou consoante o caso, à agência, até sete dias de calendário antes do início da viagem organizada.
3. O cedente do contrato e o cessionário serão solidariamente responsáveis pelo pagamento do valor da viagem organizada que ainda esteja por liquidar, bem como pelo pagamento de qualquer comissão, taxa ou outros custos adicionais resultantes da cessão.
4. O organizador ou, quando aplicável, a Agência informará o cedente dos custos reais da cessão. Tais custos devem ser razoáveis e, em qualquer caso, não devem exceder os custos efectivamente incorridos pelo organizador e pela Agência em resultado da cessão.
5. O organizador e, quando aplicável, a Agência fornecerão ao cedente comprovativos de quaisquer comissões, taxas ou outros custos adicionais resultantes da cessão da posição contratual.

## **QUINTA. - ALTERAÇÃO DE OUTRAS CLÁUSULAS DO CONTRATO:**

1. O organizador reserva-se o direito de alterar unilateralmente os termos deste contrato antes do início da viagem organizada, desde que a alteração seja insignificante e o organizador ou, quando aplicável, a agência informe o viajante de uma forma clara, compreensível, visível e num suporte duradouro.
2. Se antes do início da viagem organizada o organizador for obrigado a alterar, significativamente, alguma das características principais dos serviços de viagem referidos na alínea a) do n.º 1 do art.º 17.º, não conseguir cumprir qualquer dos requisitos especiais referidos na alínea a) do n.º 3 do art.º 20.º, ou propuser um aumento de preço da viagem em mais de 8%, nos termos do n.º 4 do art.º 23.º. todos do Decreto-lei n.º 17/2018 de 8 de Março, o viajante pode, dentro de um prazo razoável especificado pelo organizador, aceitar a alteração proposta ou rescindir o contrato sem qualquer penalização.

3. O viajante que rescindir o contrato de viagem organizada pode aceitar uma viagem organizada de substituição disponibilizada pelo organizador ou, se for caso disso, pela Agência, se possível de qualidade equivalente ou superior.
4. O organizador ou, quando aplicável, a agência deve informar o viajante sem demora, de uma forma clara, compreensível e visível num suporte duradouro:
  - a) As alterações propostas previstas e o seu impacto no preço da viagem organizada;
  - b) Um prazo razoável para que o viajante comunique a sua decisão.

(c) A indicação de que, se o viajante não notificar a sua decisão no prazo referido na alínea b), considera-se que optou por rescindir o contrato sem penalização.

(d) Quando aplicável, a viagem organizada de substituição e o seu preço.
5. Se as alterações ao contrato de viagem organizada ou à viagem organizada de substituição resultarem numa viagem de menor qualidade ou custo, o viajante terá direito a uma redução adequada do preço.
6. Em caso de rescisão do contrato de viagem organizada pelo viajante antes do seu início, ao abrigo do disposto no n.º 2 da presente cláusula, ou não aceitação pelo viajante de uma viagem organizada de substituição, o organizador ou, se for caso disso, a agência reembolsará todos os pagamentos efectuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão.
7. As eventuais alterações, não significativas, de alguma das características principais da viagem organizada que se verificarem serão comunicadas aos Viajantes pelo Organizador, ou se for caso disso, pela Agência, podendo aqueles:
  - i) Aceitar as alterações propostas;
  - ii) Rescindir o contrato, aplicando-se as penalizações previstas na cláusula oitava infra.

#### **SEXTA- AUTORIZAÇÕES:**

Informa-se o Viajante que os menores não podem viajar sem a autorização expressa dos seus pais ou tutores nos termos das normas aplicáveis. No caso de o Viajante não ser portador da documentação necessária, seja a nível de autorizações seja a nível de documentação previamente informada para todos os elementos da reserva, no dia de início da viagem, e por tal facto não possa iniciar a viagem, a Agência reserva-se o direito de cancelar a mesma, considerando que a referida causa de cancelamento é imputável ao Viajante, sendo o mesmo responsável pelos custos de cancelamento que daí decorram.

#### **SÉTIMA – RECLAMAÇÕES:**

O viajante está obrigado a comunicar qualquer desconformidade, incumprimento ou deficiência na execução de um serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada, devendo fazê-lo ao prestador do serviço em questão (hotel, transporte, agente local, etc.) e simultaneamente à Agência ou ao organizador, cujos dados são fornecidos no início do presente contrato. O viajante deve informar o organizador ou, se aplicável, a Agência desta desconformidade sem demora injustificada, por escrito ou de qualquer outra forma em que haja registo, a fim de apresentar uma reclamação por qualquer falta de conformidade constatada durante a execução da viagem. O direito a apresentar reclamações ao abrigo do artigo 29º do Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de Março de 2018 prescreve no prazo de dois anos. De acordo com a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro de 2015, relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo, o Viajante é informado pode dirigir-se a uma das seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:

- i) Provedor do Cliente das Agências de Viagens in [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com) (caso seja associada APAVT);
- ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt);

#### **OITAVA – RESCISÃO E CANCELAMENTO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELO VIAJANTE:**

1. O artigo 25º do Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de Março prevê que, o viajante pode rescindir o contrato de viagem a qualquer momento antes do início da viagem organizada, podendo ser obrigado a pagar uma taxa de rescisão adequada e justificável prevista no contrato com base na antecedência da rescisão do contrato em relação ao início da viagem organizada, e na poupança de custos e receitas esperadas em resultado da reafecção dos serviços de viagem.
2. Nos casos em que não esteja prevista uma taxa de rescisão, o montante da mesma é igual ao preço da viagem organizada menos a poupança de custos e receitas provenientes da reafecção dos serviços de viagem.
3. O organizador ou, quando aplicável, a agência deve fornecer ao viajante, a pedido do mesmo, justificativo do montante da taxa de rescisão.
4. Se o viajante não efectuar o pagamento integral da viagem organizada no prazo e condições indicadas nas Condições Gerais e Particulares da mesma, considera-se a mesma cancelada e aplicar-se-ão as disposições previstas nos números anteriores.
5. Caso o organizador verifique que, por circunstâncias inevitáveis está impedido de executar o contrato, e desse facto notifique o viajante, sem demora injustificada, antes do início da viagem organizada, pode proceder ao cancelamento da referida viagem, devendo reembolsar o viajante por todos os pagamentos por este efectuados, não sendo, porém, será responsável por qualquer indemnização adicional.
6. Nas situações referidas nos números anteriores, o reembolso que seja devido ocorrerá no prazo máximo de 14 dias seguidos após a rescisão do contrato de viagem organizada.
7. Não obstante o previsto nos números anteriores, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afectem consideravelmente a realização da viagem ou transporte de passageiros para o local de destino, o Viajante tem o direito de rescindir o contrato antes do início da viagem organizada sem pagar qualquer taxa de rescisão. Neste caso, o Viajante tem direito ao reembolso integral dos pagamentos efectuados, sem qualquer compensação adicional.

#### **NONA – RESPONSABILIDADE:**

1. O organizador e a Agência são solidariamente responsáveis pela correcta execução dos serviços de viagem incluídos no contrato, de acordo com as obrigações que lhes correspondem em conformidade com o disposto no n.º 1 a 3 do artigo 35.º do Decreto-Lei 17/2018 de 8 de Março.

2. O viajante não terá direito a receber qualquer indemnização decorrente de uma eventual falta de conformidade, se o organizador ou, se aplicável, a Agência provar que a falta de conformidade é:

- a) imputável ao viajante,
- b) imputável a um terceiro não envolvido na prestação dos serviços contratados e imprevisível ou inevitável, ou;
- c) devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

#### **DÉCIMA- ASSISTÊNCIA:**

1. Em caso de dificuldade ou se por razões que não lhe forem imputáveis, os Viajantes não possam terminar a viagem organizada, o Organizador, ou se aplicável, a Agência obriga-se a prestar 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.

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

3. Se devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o viajante não puder regressar, o organizador e a agência são solidariamente responsáveis por assegurar os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante.

4. A limitação dos custos prevista no número anterior não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida, nem aos respetivos acompanhantes, às grávidas e às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que o organizador, e se aplicável, a agência tenha sido notificado dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

#### **DÉCIMA PRIMEIRA – LIMITES:**

1. A responsabilidade das agências 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.

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 contida;
- 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.

3. Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtracção 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.

4. A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido. Esta limitação não se aplica a danos pessoais ou danos causados intencionalmente ou por negligência.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. – DOCUMENTAÇÃO:**

Sem prejuízo da obrigação prevista no artigo 15º do Decreto-Lei nº 17/2018 de 8 de Março, cujas informações constam das devidamente previstas nas informações pré-contratuais previamente fornecidas ao viajante, todos os viajantes, sem excepção (incluindo crianças), devem ser portadores da sua documentação pessoal, passaporte ou bilhete de identidade, em conformidade com a legislação do país ou países visitados, bem como a autorização parental, vistos, carta de condução e a documentação sanitária correspondente, se aplicável nos termos devidamente previstos na informação pré-contratual da viagem. A Agência e Organizador declinam qualquer responsabilidade em relação à falta, erro ou defeito na referida documentação, embora esteja disponível para ajudar a encontrar a melhor solução possível, sendo que quaisquer despesas que decorram da falta de documentação são única e exclusivamente da responsabilidade do Viajante.

#### **DÉCIMA TERCEIRA- LEI APLICAVÉL:**

1. A viagem organizada objecto do presente contrato rege-se pelos termos e condições aqui previstos e pela legislação em vigor, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 17/2018 de 08 Março que regula a venda de viagens organizadas.

#### **DÉCIMA QUARTA - INFORMAÇÃO PRÉVIA:**

Antes da assinatura deste contrato, o Viajante declara expressamente ter recebido todas as informações previstas nos artigos 15º e 17º do Decreto-Lei nº 17/2018 de 08 de Março, fornecidas pela Agência com as condições particulares, gerais e, quando aplicável, especiais desta viagem, das quais tem conhecimento e aceitou expressamente na sua totalidade.

#### **DÉCIMA QUINTA – PROTECÇÃO DE DADOS:**

Precisamos gerir e processar os seus dados pessoais a fim de poder oferecer-lhe os nossos serviços de viagem.

Por conseguinte, em conformidade com as disposições do art.º 13 do Regulamento Geral de Protecção de Dados 2016/679, informamos o viajante sobre as questões necessárias relativas ao tratamento dos seus dados como nosso cliente:

Responsável: Gregal Viagens, Lda (NIF 513336826)

Responsável pela protecção de dados: dpo@avoristravel.com



Objectivo: Contratar, manter e rever o cumprimento dos produtos e serviços contratados. Atenção aos pedidos relacionados com a prestação de serviços e o cumprimento das obrigações contratuais e pré-contratuais.

Legitimidade: Interesse contratual, legítimo e consentimento da parte interessada. Destinatários: Os seus dados pessoais não serão transmitidos a terceiros que não participem na prestação do serviço, excepto por obrigação legal ou administrativa, tem a colaboração de terceiros prestadores de serviços que têm acesso aos dados pessoais dos viajantes e que processam os dados acima mencionados em nome e por conta da Gregal Viagens, Lda, como consequência da sua prestação de serviços. A Gregal Viagens, Lda contratará a prestação de serviços por fornecedores terceiros que exerçam a sua actividade, a título meramente indicativo: colaboradores nos sectores da hotelaria, restauração, turismo e transportes (tais como agências vendedoras), assessoria jurídica, empresas de serviços profissionais multidisciplinares, empresas prestadoras de serviços tecnológicos e empresas prestadoras de serviços informáticos.

Transferências internacionais: Não está prevista a transferência dos seus dados pessoais a terceiros localizados fora do Espaço Económico Europeu, excepto nos casos em que a prestação de serviços ocorra num país fora do Espaço Económico Europeu, e nesse caso a Gregal Viagens, Lda comunicará os seus dados pessoais, necessários para a prestação do serviço, garantindo que os países de destino oferecem garantias adequadas em conformidade com o artigo 46 do Regulamento Geral de Protecção de Dados. Em nenhuma circunstância os seus dados pessoais serão transmitidos a terceiros que não estejam autorizados a tratá-los e que não garantam a protecção completa dos seus dados.

Os seus direitos: Acesso, rectificação, cancelamento, eliminação, oposição, limitação ao processamento, portabilidade, contactando o nosso Responsável pela protecção de dados e apresentando uma queixa à Comissão Nacional de Protecção de Dados Pessoais ([www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)). O utilizador interessado deve juntar uma cópia do documento de identificação.

Informação adicional: Pode consultar informação adicional no Anexo ao presente Contrato

#### **DÉCIMA SEXTA – ENTIDADE GARANTE EM CASO DE INSOLVÊNCIA OU INCUMPRIMENTO:**

Em caso de insolvência 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](mailto:info@turismodeportugal.pt)

#### **DÉCIMA SÉTIMA– INFORMACIÃO SANITÁRIA GERAL:**

1. Para garantir a segurança dos clientes, todos os nossos fornecedores cumprem os regulamentos de prevenção da Covid. Como resultado destes regulamentos, alguns trâmites e procedimentos de viagem podem demorar mais tempo do que o habitual, ou podem ser fornecidos com certas limitações, pelo que pedimos a sua compreensão e o integral respeito e cumprimento, a todo o tempo das regras estabelecidas em cada local, para garantir a segurança de todos. Se os protocolos e regras exigidas não forem cumpridas, o organizador reserva-se o direito de cancelar os serviços contratados (e cobrar os respectivos custos de cancelamento nos termos do previsto na cláusula oitava supra) e rescindir a relação contratual com o viajante infractor. Se o viajante ou qualquer outro passageiro apresentar qualquer sintoma de contágio em qualquer altura durante a viagem, serão tomadas medidas adequadas de acordo com os protocolos estabelecidos pelas autoridades locais.

O organizador, a agência e todos os prestadores de serviços da viagem declinam qualquer responsabilidade por eventuais infecções covid durante a viagem, uma vez que é completamente impossível determinar o local e a forma da infecção.

#### **DÉCIMA OITAVA- SEGUROS:**

A responsabilidade do organizador deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia \_\_\_\_\_, apólice n.º \_\_\_\_\_, no montante de € \_\_\_\_\_ e nos termos da legislação em vigor.

A responsabilidade da agência emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia Hiscox, S.A. sucursal en España, apólice n.º HD IP6 2000351, no montante de € 6.000.000 e nos termos da legislação em vigor.

O presente contrato foi assinado pelas partes em .....

a .....de ..... de 20.....

ORGANIZADOR VIAJANTE AGÊNCIA

## **ANEXO**

### **INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

#### **RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO:**

Gregal Viagens, Lda com sede Rua General Firmino Miguel, 3, 1º A/B, Torre 2, Lisboa 1600 100, Portugal, adiante designada "AGÊNCIA").  
RESPONSÁVEL PELA PROTECÇÃO DE DADOS: Pode contactar o nosso responsável pela protecção de dados através do email [dpo@avoristravel.com](mailto:dpo@avoristravel.com).

#### **FINALIDADES DE TRATAMENTO:**

Os dados pessoais fornecidos pelo Viajante serão incluídos nos registos de tratamento, e serão tratados para efeitos de desenvolvimento da relação contratual e/ou pré-contratual estabelecida entre as partes, bem como para a realização de comunicações informativas, comerciais e promocionais relativas aos serviços prestados pela AGÊNCIA, por via telefónica, eletrónica e postal ou outras formas de comunicação à distância relacionadas com a área do turismo para o que o Viajante confere o seu consentimento expresso.

O Viajante pode, a qualquer momento, revogar o consentimento concedido em relação ao envio de comunicações publicitárias comerciais relativas aos serviços através do mecanismo previsto para o efeito, tal como solicitar o cancelamento do envio de comunicações eletrónicas comerciais enviando um e-mail para o endereço o [dpo@avoristravel.com](mailto:dpo@avoristravel.com), para o endereço postal indicado acima indicado, ou informando o profissional que o irá atender.

O Viajante autoriza expressamente a AGÊNCIA a tratar os dados pessoais fornecidos antes e/ou durante a prestação do serviço para os fins acima descritos.

AGÊNCIA pode comunicar à sua rede de colaboradores (prestadores de serviços, alojamento e parceiros de viagem), os dados de identificação do Viajante (assim como os dos acompanhantes constantes da reserva), tais como nome, apelido e número de telefone de contacto, assim como as informações e/ou documentação necessárias relacionadas com o serviço contratado, para o cumprimento dos objectivos do mesmo e cuja recusa tornaria impossível o seu fornecimento.

Da mesma forma, AGÊNCIA poderá comunicar os dados dos Viajantes a organismos públicos ou partes envolvidas, quando for estritamente essencial para a execução do serviço contratado e/ou houver uma obrigação legal ou autorização que o exija.

O Viajante garante que a informação fornecida é verdadeira, exacta, completa e actualizada, e é responsável por qualquer dano directo ou indirecto que possa decorrer do incumprimento desta obrigação.

#### **INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DE DADOS PARA EFEITOS DE ENVIO DE COMUNICAÇÕES COMERCIAIS ELECTRÓNICAS**

Os dados utilizados ou fornecidos nas comunicações informativas e/ou promocionais são tratados pela AGÊNCIA para fins que consistem no envio de comunicações eletrónicas de carácter informativo sobre serviços, actividades, publicações, celebrações, felicitações e eventos sociais e profissionais da AGÊNCIA, que podem ser de interesse para o Utilizador e/ou Cliente; bem como para o acompanhamento e optimização das campanhas de marketing realizadas através de tecnologias para o efeito.

AGÊNCIA lembra que pode recusar o envio destas comunicações a qualquer momento, utilizando o mecanismo previsto para o efeito em cada uma das comunicações recebidas. Quando tiver fornecido os seus dados ou tiver dado o seu consentimento para receber comunicações comerciais eletrónicas, a AGÊNCIA processará os seus dados pessoais até ao momento em que cancele a sua subscrição na nossa lista de mailing ou boletim informativo. Em qualquer caso, os direitos de acesso, rectificação, eliminação, limitação de processamento, oposição e portabilidade podem ser exercidos através do envio de um e-mail para [dpo@avoristravel.com](mailto:dpo@avoristravel.com).

#### **DADOS PESSOAIS DE TERCEIROS:**

Caso os dados pessoais tenham sido fornecidos por uma pessoa que não o Viajante, que actua como representante do Viajante, esse representante reconhece e garante que informou o proprietário dos dados fornecidos sobre o conteúdo desta cláusula e obteve a sua autorização explícita para fornecer os seus dados à AGÊNCIA para os fins acima mencionados. Reconhece e garante também que os dados fornecidos são exactos e actualizados, e é responsável por quaisquer danos ou prejuízos directos ou indirectos que possam ser causados como consequência do incumprimento desta obrigação.

#### **PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS:**

Os dados pessoais fornecidos serão conservados enquanto a relação contratual for mantida, a sua eliminação não for solicitada pelo sujeito dos dados e não devam ser eliminados para efeitos de cumprimento de obrigações legais, para a formulação, exercício e defesa de reclamações, ou quando a sua conservação é necessária para permitir a aplicação de qualquer benefício, desconto ou vantagem promocional para o Viajante. Caso o Viajante revogue o seu consentimento para o tratamento dos seus dados ou exercer os direitos de cancelamento ou "esquecimento", os seus dados pessoais serão mantidos bloqueados à disposição das autoridades competentes durante os períodos legalmente estabelecidos, a fim de fazer face a eventuais responsabilidades decorrentes do tratamento dos dados.

#### **LEGITIMIDADE PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS:**

A base legal para o tratamento dos dados pessoais dos viajantes pela AGÊNCIA é encontra-se nas alíneas a), b) e c) do número 1 do artigo 6 do Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de Abril.

Considerando o referido, está a AGÊNCIA legitimada para tratar os dados pessoais pois:

i) O Viajante deu o seu consentimento expresso para os fins acima descritos, que requerem o processamento dos dados de identificação e financeiros do Viajante fornecidos pelo próprio ou através de terceiro em sua representação e que estão incluídos nas Condições Particulares / Especiais do presente Contrato.

ii) O Viajante deu o seu consentimento expresso para o tratamento dos seus dados pessoais no âmbito de uma relação contratual ou pré-contratual para efeitos de tratamento do seu pedido de informação e/ou da execução do serviço.

O Viajante é ainda informado que existem obrigações legais que exigem o tratamento de dados pessoais de acordo com os serviços prestados.

#### **CATEGORIAS DE DESTINATÁRIOS:**

Os dados pessoais dos viajantes podem ser comunicados às seguintes categorias de partes interessadas:

- a) A certos prestadores de serviços de terceiros que têm acesso aos dados pessoais dos Viajantes e que processam os dados acima mencionados em nome e por conta da AGÊNCIA como consequência da sua prestação de serviços. Especificamente, a AGÊNCIA contratará a prestação de serviços por fornecedores terceiros que exerçam a sua actividade, a título de exemplo, nos sectores da hotelaria, restauração, turismo e transportes.
- b) Entidades financeiras, com as quais a AGÊNCIA tem acordos de colaboração para permitir a execução e o correcto cumprimento das condições de financiamento dos serviços, quando aplicável.
- c) As empresas do Grupo Ávoris (grupo empresarial ao qual pertence a AGÊNCIA) ao qual é dado acesso para fins administrativos internos.
- d) Serviços de TI, incluindo serviços de "cloud computing".
- e) Administrações Públicas e Organismos do Estado, para o cumprimento de obrigações directamente exigíveis à AGÊNCIA quando existe a correspondente autorização legal.

Do mesmo modo, se a relação com a AGÊNCIA implicar a subscrição de uma apólice de seguro, em conformidade com as normas aplicáveis, os dados pessoais fornecidos podem ser transferidos para ficheiros comuns para a regularização de sinistros, colaboração estatística e actuarial e a preparação de estudos sobre técnicas de seguros.

Em qualquer caso, a AGÊNCIA garante aos viajantes a confidencialidade e o sigilo das comunicações, sem prejuízo de quaisquer interferências legais que possam, se for caso disso, ser ordenadas pelas autoridades competentes para o efeito.

**TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS:** A AGÊNCIA efectua transferências internacionais de dados pessoais para fora do Espaço Económico Europeu (EEE) sujeitas às restrições contratuais relativas à confidencialidade e à segurança de dados contidas nas leis e regulamentos relativos à protecção de dados pessoais. Os dados pessoais dos Viajantes e, quando aplicável, dos seus acompanhantes, podem ser transferidos para fora do EEE, quando estes fornecedores, que devem necessariamente cooperar a fim de permitir o desenvolvimento da relação contratual, estão localizados fora do EEE. Em nenhuma circunstância os dados pessoais serão transferidos para terceiros que não estejam autorizados a tratá-los e que não garantam a protecção completa dos referidos dados.

**DIREITOS DOS INTERESSADOS:** O Viajante pode exercer perante a AGÊNCIA os direitos de acesso, rectificação ou supressão, limitação de processamento, oposição, portabilidade, e o direito de se opor a decisões individuais automatizadas. Da mesma forma, pode revogar o seu consentimento caso o tenha concedido para um fim específico, e pode modificar as suas preferências em qualquer altura.

O Viajante pode exercer qualquer dos direitos mencionados no parágrafo anterior, enviando um e-mail para [dpo@avoristravel.com](mailto:dpo@avoristravel.com), ou enviando uma carta devidamente assinada para a AGÊNCIA, com a referência "Protecção de Dados Pessoais" para a seguinte morada Rua General Firmino Miguel, 3, 1º A/B, Torre 2, Lisboa 1600 100, Portugal, indicando o direito que deseja exercer.

Acresce que, o Viajante é ainda informado que pode procurar apoio ou dirigir qualquer tipo de reclamação relativa à protecção de dados pessoais à Comissão Nacional de Protecção de Dados ([www.cnpd.pt/](http://www.cnpd.pt/)).