



## CONDIÇÕES PARTICIPAÇÃO DE VIAGEM E CANCELAMENTO

### OBJETO

Os termos e condições aplicáveis à prestação de serviços de viagens organizadas pela TRAVEL GENERATION, marca comercial da I3000K Lda, com o número de identificação fiscal 515646563, com sede em Rua do Conde Redondo 46A, 1150-103 Lisboa, com o capital social de € 1.200,00 (mil e duzentos euros), com o registo RNAVT n.º 9943.

As presentes condições gerais juntamente com as fichas de informação normalizada e as condições particulares consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

### ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens incluídas no presente site é da inteira responsabilidade dos Operadores Turísticos, devidamente identificados e da Travel Generation.

### INSCRIÇÃO NA VIAGEM

1. As inscrições são efectuadas através da inscrição em [www.travelgeneration.pt](http://www.travelgeneration.pt), sendo os pagamentos feitos de forma on-line, através de referências MB ou MB WAY. Qualquer outra forma de pagamento deve ser acordada com a Agência por escrito.
2. Através da inscrição no site acima citado, o cliente aceita as condições de viagem e cancelamento aqui descritas.
3. No ato da inscrição o cliente deverá depositar um valor mínimo de 50% do valor da viagem, ou outro valor acordado entre as partes, por escrito, no momento da inscrição, liquidando os restantes valores até 30 dias antes da partida.
4. A qualquer altura o cliente pode liquidar de uma só vez todos os valores em falta, antecipadamente.
5. Se a inscrição tiver lugar a 21 dias ou menos da data da partida, o preço total da viagem deverá ser pago no ato da inscrição, ficando esta condicionada a obtenção da parte dos fornecedores da confirmação das reservas para todos os serviços de viagem e reconfirmação do preço final.
6. A Travel Generation reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

## RESCISÃO DO CONTRATO PELO CLIENTE

O Cliente pode rescindir o contrato de viagem a todo o tempo, antes do início da viagem, sendo nesse caso responsável pelo pagamento de uma taxa de rescisão, nos seguintes termos aceitos aquando da inscrição:

- a) Até 27 de Janeiro (inclusive): Devolução de 100% dos valores pagos até ao momento pelo cliente.

(Serão deduzidas as taxas de processamento de Pagamentos das Referências MB e MB WAY)

- b) A partir de 27 de Janeiro: Não existe devolução de qualquer valor pago pelo cliente.

## ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO CLIENTE

1. Quaisquer pedidos de alterações serão analisados caso a caso, considerando sempre as penalizações legais e eventuais alterações de preço final.
2. Todas e quaisquer alterações solicitadas pelo Cliente ficarão sujeitas à disponibilidade dos fornecedores, da disponibilidade de meios da Travel Generation e da respetiva antecedência do pedido de alteração.
3. Qualquer pedido de alteração ficará sujeito ao pagamento da taxa de alteração prevista em "Despesa de Reserva".
4. Caso não seja possível efetuar a alteração solicitada, o Cliente ficará sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica "Desistências".
5. Caso as alterações sejam solicitadas pelo Cliente no decorrer da viagem e por motivos não imputáveis à Travel Generation, os preços dos serviços poderão não corresponder aos preços informados ao Cliente aquando da celebração do contrato, ficando da inteira responsabilidade do Cliente o pagamento solicitado pelos respetivos serviços em função de tal alteração.

## ALTERAÇÕES EFETUADAS PELA TRAVEL GENERATION

1. A Travel Generation poderá alterar os termos do contrato de viagem sempre que, cumulativamente:

- O contrato de viagem prever expressamente essa possibilidade;
- As alterações ao mesmo sejam insignificantes;
- A informação da alteração seja prestada ao viajante em suporte duradouro.

2. Sempre que, antes do início da viagem organizada a Travel Generation:

- i. alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem;
- ii. não consiga dar cumprimento às condições especiais acordadas com o cliente no momento da contratação da viagem e que façam parte do contrato;
- iii. propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 10 %, o viajante pode, no prazo de 7 dias, contados da comunicação da Travel Generation prevista na presente cláusula optar por uma das seguintes alternativas:
  - a. Aceitar a alteração proposta;
  - b. Resolver o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas;
  - c. Aceitar uma viagem de substituição que lhe seja proposta pela Travel Generation

3. Em caso de alteração, a Travel Generation comunica ao Cliente através de uma declaração, em suporte duradouro onde indique de forma clara e compreensível a alteração e o seu impacto no preço da viagem, bem como o prazo de resposta pelo Cliente e as respetivas consequências da sua falta. Em caso de ausência de qualquer resposta por parte do Cliente, considerar-se-á que houve aceitação tácita da alteração proposta.

## **CESSÃO DA INSCRIÇÃO**

O cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a respetiva viagem, desde que informe a agência vendedora com pelo menos 30 dias de antecedência e na condição de que a companhia aérea ou outros fornecedores aceitem a mudança do nome (Change Name). A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados.

## **REEMBOLSOS**

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente. A não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas não imputáveis à agência organizadora, e caso não seja possível substituição por outros equivalentes, confere ao cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

## **RECLAMAÇÕES**

Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito e num prazo não superior a 20 dias após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (transportadoras, hotéis, agentes locais, etc.) durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo dos mesmos os respetivos documentos comprovativos da ocorrência.

## NÚMERO MÍNIMO DE PARTICIPANTES

A Travel Generation reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido. Nestes casos o cliente será informado por escrito do cancelamento no prazo de pelo menos:

- i. 20 dias de antecedência, no caso da duração da viagem ser superior a 6 dias;
- ii. 7 dias de antecedência, no caso da duração da viagem ser entre 2 a 6 dias, ou
- iii. 48 horas de antecedência, no caso da duração da viagem ser inferior a 2 dias, não havendo, neste caso, responsabilidade civil da agência pelo cancelamento da viagem.

## DOCUMENTAÇÃO

O Cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal ou familiar (passaportes, bilhetes de identidade, autorizações para menores, vistos, certificados de vacinas e outros eventualmente exigidos). Cédulas ou assentos de nascimento não são válidos como documento de viagem.

A Travel Generation declina qualquer responsabilidade pela recusa da concessão de vistos, ou a não permissão da entrada ao Cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas para a anulação da viagem, sendo ainda da conta do Cliente todo e qualquer custo que a situação acarretar. Em viagens na União Europeia, os Clientes devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença, para obtenção de assistência médica.

## MENORES

1. A saída do país de menores nacionais bem como a entrada e saída de menores estrangeiros residentes legais é regulada pelo Decreto-Lei n.º 138/2006, de 26 de Julho (artigo 23º da Lei dos Passaportes) e pela Lei n.º 23/2007 de 4 de Julho (artigo 31º da Lei de Estrangeiros), com as alterações introduzidas pela Lei n.º 29/2012, de 9 de Agosto.
2. De acordo com a legislação em vigor em Território Nacional, os menores nacionais e os menores estrangeiros residentes legais em Portugal que pretendam ausentar-se do país e viajem desacompanhados de ambos os progenitores, deverão exibir uma autorização de saída emitida por quem exerça a responsabilidade parental, legalmente certificada.
3. Sendo a autorização de saída necessária, alerta-se para o facto de, em matéria de controlo de fronteira, às viagens realizadas entre Estados parte do Acordo de Schengen se aplicarem as regras constantes do mesmo. A autorização de saída deve constar de documento escrito, datado e com a assinatura de quem exerce a responsabilidade parental legalmente reconhecida, conferindo ainda poderes de acompanhamento por parte de terceiros devidamente identificados, conforme minuta a disponibilizar pela Travel Generation.

## REGIME DE ESTADIA

Alojamento e Pequeno-Almoço (APA): significa que inclui somente dormida e pequeno-almoço. Nas viagens organizadas neste regime, não estão incluídas nos preços as refeições que coincidam com as horas da viagem, transporte de e para os respetivos locais de partida/chegada ou de espera nos casos de existência de escala;

## ALOJAMENTO

Apartamentos, Aparthotéis e Hostels: os preços apresentados são em distribuição múltipla (grupo), sendo a distribuição dos clientes pelos apartamentos dependente da tipologia de cada edifício/fração e do respetivo número final de clientes em cada grupo. Dependendo do edifício atribuído, podem existir apartamentos com tipologias para 4, 6 ou 8 pessoas ou mais pessoas. Nem todas as tipologias estão disponíveis em todos os edifícios.

## DEPÓSITO/CAUÇÃO

As entidades de alojamento reservam o direito de solicitar, no dia de chegada, um depósito-caução para fazer face a eventuais danos/prejuízos causados pelos Clientes, o qual será devolvido no dia de partida.

## HORAS DE CHEGADA E PARTIDA

As horas de chegada e partida em cada cidade estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com os horários indicados pelas companhias transportadoras à data da impressão deste programa, pelo que estão sujeitos a alteração. Nas viagens realizadas total ou parcialmente em autocarro, as horas indicadas são aproximadas. Em todos os meios de transporte ressalvam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras, quer ainda por causas naturais.

## RESCISÃO DO CONTRATO PELA TRAVEL GENERATION

1. A Travel Generation pode rescindir o contrato nos seguintes casos:

- a. O número de pessoas inscritas na viagem for inferior ao número mínimo indicado no contrato;
- b. A Travel Generation for impedida de executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais.

2. No caso previsto na alínea a) do número anterior, a Travel Generation deverá notificar o Cliente nos termos do disposto em "Direito de Retratação".

3. No caso previsto na alínea b) do número 1, a Travel Generation deverá notificar o Cliente da rescisão do contrato, sem demora injustificada, antes do início da viagem.

4. Em ambos os casos mencionados no número 1, o Cliente terá direito ao reembolso integral dos pagamentos por si efetuados, não lhe sendo devida nenhuma indemnização adicional.

## **ASSISTÊNCIA**

1. Em caso de dificuldades do Cliente, ou quando por razão que não lhe for imputável, este não possa terminar a viagem, a Travel Generation é obrigada a dar-lhe a seguinte assistência:

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

2. Se a dificuldade tiver sido causada pelo Cliente de forma deliberada ou por negligência deste, a Travel Generation pode cobrar uma taxa no valor dos custos que incorreu em virtude da prestação dessa assistência.

3. A limitação dos custos prevista supra 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 a Travel Generation tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

## **DIREITO DE RETRATAÇÃO**

O Cliente goza do direito de retratação do contrato de viagem durante o prazo de 14 dias a contar da data de celebração sem necessidade de invocar qualquer fundamento para a sua resolução. Para esse efeito o Cliente deverá exercer o seu direito através do envio de declaração inequívoca de resolução do contrato ou preencher e entregar à Travel Generation o formulário de livre resolução do contrato que consta da parte B do anexo ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

## **FORÇA MAIOR**

1. A ocorrência comprovada de caso de Força Maior tem por efeito exonerar a parte afetada da responsabilidade pela mora ou incumprimento atempado das obrigações decorrentes do contrato de viagem, na medida em que estas tenham sido diretamente afetadas pela ocorrência do caso de força maior.
2. A parte afetada deverá, logo que lhe seja possível e no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do conhecimento da ocorrência do caso de Força Maior, comunicar à outra parte tal ocorrência, devendo juntar prova da realidade e exatidão dos factos alegados, quando estes não sejam de conhecimento público.
3. As Partes poderão resolver o contrato caso se verifique um evento de Força Maior, devendo cada parte restituir o recebido até à data da resolução.
4. Consideram-se casos de Força Maior, desde que não possam considerar-se como integrantes dos riscos próprios e normais do contrato de viagem, quaisquer factos pelos quais não seja responsável qualquer das Partes e para o qual não hajam contribuído, e bem assim qualquer outro facto natural ou situação, imprevisível ou inevitável, na medida em que afetem a execução do contrato, tais como, atos de guerra ou subversão, epidemias, pandemias, ciclones, tremores de terra, maremotos, fogo, raio, inundações, greves gerais ou sectoriais, bloqueios, lock-out ou perturbações da ordem pública, bem como quaisquer eventos, decisões, resoluções, ou disposições

com força imperativa, nacionais ou internacionais, que impeçam ou dificultem seriamente a realização da viagem programada.

## RESPONSABILIDADE

1. A Travel Generation é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizado, ainda que estes sejam prestados por terceiros, nos mesmos termos em que o devedor é responsável pelos atos dos seus auxiliares.
2. A responsabilidade prevista no número anterior não prejudica o direito de regresso sobre o prestador do serviço nem a responsabilidade deste perante o Cliente.
3. A Travel Generation responde solidariamente com as agências de viagens retalhistas, quando for caso disso.

## SEGUROS

1. A responsabilidade da Travel Generation emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na companhia Fidelidade Seguros, apólice n.º RC64828433, no montante de € 75.000,00, nos termos da legislação em vigor.
2. O Cliente pode subscrever um seguro que cubra o custo de rescisão do contrato por si ou os custos de assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte.

## IVA

Os preços mencionados já refletem o imposto sobre o valor acrescentado (IVA) à taxa atual.

Local e Data:

*Lisboa, 01 de Setembro de 2021*

**travel.**  
GENERATION

## **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro na sua redação atual, informa-se o Cliente que poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

a) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com);  
Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt).

## **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 respetivo 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](mailto:info@turismodeportugal.pt)

## **COMUNICAÇÃO**

Para efeitos do disposto na al. f) do n.º 3 do art. 20º do D.L. 17/2018, os encarregados de educação que pretendam contactar diretamente com o menor que se encontre a participar na viagem organizada, poderão utilizar os seguintes contactos: [geral@travelgeneration.pt](mailto:geral@travelgeneration.pt)

## **VALIDADE**

As presentes condições gerais são válidas até 31 Dezembro de 2023.

## **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

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

## **ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES GERAIS**

A Travel Generation 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 Cliente e previamente à efetivação da reserva. Tal alteração não afetará porém reservas já efetuadas.

## **OUTRAS DISPOSIÇÕES**

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.

## FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAGEM ORGANIZADA

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-Lei n.º 17/2018 de 08 de Março.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A Travel Generation será plenamente responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a Travel Generation tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente. Mais informações sobre os principais direitos ao abrigo do D.L. n.º 17/2018, de 8 de março:

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018 de 08 de Março:

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contactos de um ponto de contacto para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais. O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, do preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral dos pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.

- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. A Travel Generation subscreveu uma proteção em caso de insolvência com o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT) do Turismo de Portugal. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (Turismo de Portugal, I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050- 124 Lisboa, Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830, info@turismodeportugal.pt) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência da Travel Generation.

Sítio web que disponibiliza a Directiva 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional: [www.dre.pt](http://www.dre.pt)

