



Condições Gerais

Organização – A organização desta viagem foi realizada pela CoolTravel Lda, com sede na Av.1º de Maio 34-C, 2825-393 Costa da Caparica, com NIF 508322294, com capital social realizado de 105.000,00€, matriculada na Conservatória Registo Comercial de Almada sob o nº 79110-R3 e com o RNVAT nº 2703.

Inscrições – No acto da inscrição o cliente deverá depositar mínimo de 25% do preço da viagem, liquidando os restantes 75% até 21 dias antes da partida, conforme condições gerais apresentadas no Programa ou efectuar o pagamento total no caso de inscrições com menos de 30 dias da data de partida, ficando as mesmas condicionadas à obtenção de confirmação de todos os fornecedores envolvidos nos serviços desta viagem. A CoolTravel reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições apresentadas.

Bagagem – O passageiro tem direito ao transporte de bagagem segundo a informação prestada pela companhia transportadora (passível de alteração a qualquer momento), bem como a obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços, no momento da subtracção, deterioração ou destruição da bagagem.

Taxas de aeroporto – Quando não incluídas no valor da viagem, por alguma razão logística justificada, devem ser pagas separada e previamente, ou localmente pelos passageiros nos aeroportos em que assim seja exigido.

Documentação – O cliente deverá possuir em boa ordem toda a sua documentação pessoal ou familiar necessária para a viagem (bilhete de identidade ou cartão de cidadão, passaporte, documentação militar, autorização de menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A CoolTravel declina qualquer responsabilidade pela recusa de 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. Os cidadãos não portugueses deverão assegurar-se nos respectivos consulados/embaixadas da necessidade de passaporte e/ou visto.

Horas de chegada e partida – As horas de chegada e partida em cada cidade estão mencionadas na hora local do respectivo país e de acordo com os horários das companhias transportadoras à data de impressão do Programa, pelo que estão sujeitas a alteração. Nos percursos feitos de 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.

Pensão Completa – Nas viagens organizadas em regime de Pensão Completa, nunca estão incluídas nos preços as refeições que coincidem com as horas de voo, transporte de e para os aeroportos, ou de espera de ligações aéreas.

Informação – A CoolTravel reserva a possibilidade de modificar a informação contida neste folheto. Exacta informação, tal como itinerários, horários de chegada e partida, datas de operação, categorias dos alojamentos, etc, foi facultada pelos prestadores de serviços, companhias aéreas, hotéis, etc. Qualquer alteração ou variação que ocorra desde a sua publicação não pode ser considerada como publicidade enganosa.

Mudanças – Caso seja possível, sempre que um cliente inscrito para uma determinada viagem, desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem, ou para a mesma com partida em data diferente, deverá pagar as respectivas despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 dias ou menos de antecedência em relação à data de partida da viagem, para a qual o cliente se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica “Desistências”.

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 organizadora com pelo menos 21 dias de antecedência da data da partida e que os diferentes fornecedores de serviços de viagem aceitem a substituição. A cessão de inscrição responsabiliza solidariamente o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados.

Alterações – sempre que existam razões que o justifiquem, a CoolTravel poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria similar ou superior. Excepto por razões de força maior, a agência compromete-se a fornecer aos seus clientes a totalidade dos serviços contratados com as condições e características estipuladas. São causas de força maior as circunstâncias alheias à agência, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não se poderiam evitar apesar de se ter levado a cabo as diligências devidas. Pelas mesmas razões, circunstâncias ou causas de força maior, poderão, em geral, os prestadores de serviços, modificar, alterar ou cancelar, no todo ou em parte, o serviço programado ou contratado, antes ou durante a realização do mesmo. Em caso de greve ou por causas de força maior, antes ou durante a viagem, a agência fará tudo o que estiver ao seu alcance em benefício dos passageiros que se vejam afectados por tal situação, se bem que todos os custos que resultem de tais circunstâncias sejam por conta dos passageiros.



Condições Gerais

Alteração ao Preço – Os preços constantes deste Programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de impressão do Programa, pelo que estão sujeitos a alterações que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem, o cliente será imediatamente informado e convidado a, dentro do prazo que lhe seja fixado, aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica “Desistências”.

Reembolsos – Não serão efectuados quaisquer reembolsos por serviços do Programa que o passageiro não tenha utilizado voluntariamente durante a realização do mesmo.

Reclamações – Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência onde se efectuou a reserva e liquidação da viagem e num prazo não superior a 5 dias úteis após o termo da prestação do serviço. As mesmas, e de acordo com a directiva do Conselho da CE, só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas ao acompanhante CoolTravel ou, na falta deste, aos fornecedores de serviços (hotéis, guias, agentes locais, etc), durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo dos mesmos os respectivos documentos comprovativos da ocorrência.

Mínimo/Máximo de Participantes (aplicável a viagens de grupo) – Caso não seja atingido o nº mínimo de participantes exigido, a CoolTravel tem o direito de cancelar a viagem, notificando o cliente até 8 dias de antecedência da data da partida, não havendo neste caso, responsabilidade civil da agência por rescisão. Em caso de ser ultrapassado o nº mínimo exigido para a realização da viagem, os passageiros inscritos não têm o direito de exigir revisão do valor final, pressupondo a concordância destas condições na realização da sua inscrição, a não ser que exista indicação na apresentação do Programa, de valores diferenciados para números mínimos distintos, sendo obrigada a CoolTravel nesse caso a reembolsar os clientes pela diferença já paga.

Desistências – Se o cliente ou algum dos seus acompanhantes desistir da viagem, terá de pagar todos os encargos a que a desistência dê origem e ainda uma percentagem que pode ir até 15% do preço da viagem. Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia já paga e os montantes acima referidos.

Aceitação das Condições Gerais – A inscrição em algum dos Programas CoolTravel, pressupõe a aceitação plena e consciente das condições gerais que é um compromisso mútuo entre o passageiro e a agência.

Responsabilidade – A responsabilidade da CoolTravel da viagem constante deste Programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um Seguro de Responsabilidade Civil, na Companhia de Seguros Allianz, com a apólice 204642945.

Cláusulas Especiais sobre a Responsabilidade

Se por factos não imputáveis à CoolTravel esta vier a ficar impossibilitada de cumprir alguma parte essencial deste Programa ou se vir forçada, para viabilizar a realização da viagem, a acrescentar algum serviço ou aumentar a duração de outro já previsto, incluindo alojamento, tem o cliente direito a desistir daquela, sendo reembolsado de todas as quantias já pagas ou, em alternativa, aceitar uma eventual alteração e variação de preço. Se os referidos factos não imputáveis à CoolTravel vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente optar por participar numa outra viagem organizada, de preço equivalente.

A CoolTravel não poderá ser em caso algum, responsabilizada por incumprimento ou cumprimento deficiente caso o mesmo seja devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias a aquele que as invoca (catástrofes naturais, greves, atentados ou outras), cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de feitas todas as diligências, bem como nos casos em que a não prestação de serviços tiver sido determinada pela superveniência de condições que isentem legal, regulamentar ou contratualmente de responsabilidade de fornecedores directa ou indirectamente envolvidos na mesma, sobre os quais a agência poderia exercer o direito de regresso.

Nos casos não incluídos neste ponto acima, a não prestação de serviços previstos no Programa de viagem por causas não imputáveis à CoolTravel, e caso não seja possível a respectiva substituição por serviços equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.

As condições do contrato de transporte são as constantes do bilhete de passagem (poderão ser fornecidas a pedido) e constituem a única relação contratual entre a companhia transportadora e o passageiro.



Ficha informativa 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 8 de março. Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A CoolTravel Lda com o NIPC 508 322 294, RNAVT n.º 2703 com sede na Avenida 1.º de Maio, 34 - C, 2825-393 Costa de Caparica, será plenamente responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a empresa CoolTravel Lda tem uma protecção para reembolsar os pagamentos que efetuou e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente.

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de Março

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato, nomeadamente, o destino (s), itinerário (s), períodos (s) de estadia (s), data (s), característica do alojamento, refeições, meios e características do (s) transporte (s) local, data (s) e hora (s) da (s) partida (s), regresso, duração, escala (s) e correspondência (s), visitas, língua (s) em que os serviços serão prestados, informação se a viagem (s) é adequada a pessoas com mobilidade reduzida etc., tudo em conformidade com o referido nos termos do art.º 17 n.º 1 a) do supra referido Decreto-lei.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correcta 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.
- Caso os fornecedores da viagem em causa permitam 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, o 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 de quaisquer pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com excepção 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 excepcionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino susceptíveis de afectar 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 dependendo da política dos fornecedores.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas a 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 afecte 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 CoolTravel subscreveu uma protecção em caso de insolvência com o Fundo de garantia de Viagens e Turismo, do Turismo de Portugal e tem o seguro de responsabilidade civil com a seguradora Allianz com a Apólice N.º 204642945 nos termos da legislação em vigor.
- Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente

Se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência da CoolTravel:

Turismo de Portugal, I.P.

Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa

Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830

info@turismodeportugal.pt