

Termos e condições de viagem

Os presentes termos e condições gerais ("T&C") aplicam-se entre o cliente ("Cliente") e a OY SRG Finland AB ("Nós"), o operador do portal de reservas www.gotogate.pt (doravante designado por "Portal"). O Cliente deve ler atentamente estes T&C antes de utilizar o Portal. Ao utilizar o Portal, o Cliente está a aceitar os presentes T&C. Se o Cliente não aceitar estes T&C, solicitamos que o Cliente deixe de utilizar o Portal e saia do website.

Se comprar um pacote de viagens que seja coberto pela Lei de Viagens Organizadas (2018: 1217), apenas são aplicáveis o Apêndice 1 e o Capítulo 8 destes Termos e Condições Gerais (este último apenas no caso de um ou mais dos nossos próprios serviços serem incluídos no seu pacote de viagens).

Para fazer uma reserva no portal, o Cliente tem de ter pelo menos 18 anos e agir como consumidor privado. Um consumidor privado é, por oposição a uma empresa, uma pessoa singular que participa numa transação legal por motivos predominantemente fora do âmbito das suas atividades comerciais e/ou por conta própria.

O operador do Portal e o seu parceiro contratual responsável pela utilização do Portal é:

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-mail: customerservice@Gotogate.support

Telefone: +351 211 451 264

Os T&C são apresentados da seguinte forma:

Índice

1. ÂMBITO DO SERVIÇO
2. PROCESSO DE RESERVA E INFORMAÇÕES DE CONTACTO
3. MEDIAÇÃO DE VOOS
4. MEDIAÇÃO DE RESERVAS DE HOTEL
5. MEDIAÇÃO DE RESERVAS NO ALUGUER DE AUTOMÓVEIS
6. DISPOSIÇÕES ESPECIAIS SOBRE A MEDIAÇÃO DE RESERVAS DE VÁRIOS SERVIÇOS
7. INFORMAÇÕES SOBRE DISPOSIÇÕES RELATIVAS AO PASSAPORTE, VISTO E CUIDADOS DE SAÚDE
8. OS NOSSOS SERVIÇOS
9. ENCARGOS E PAGAMENTO
10. RECLAMAÇÕES
11. DIREITOS DO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM O REGULAMENTO DA UE
12. RESPONSABILIDADE
13. LEI VIGENTE E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS
14. PROTEÇÃO DE DADOS

APÊNDICE 1 - TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA VIAGENS ORGANIZADAS

APÊNDICE 2 – TAXAS DE ASSISTÊNCIA ADMINISTRATIVA

1. ÂMBITO DO SERVIÇO

1.1. Mediação de Serviços de Viagem

1.1.1. Relativamente aos serviços de voos, hotéis, seguros, comboio e aluguer de automóveis fornecidos no Portal (coletivamente referidos como "Serviços de Viagem"), agimos única e exclusivamente na condição de intermediário. Nesse sentido, a nossa função e obrigações estão limitadas à mediação dos Serviços de Viagem que serão fornecidos por terceiros como companhias aéreas, operadores de viagens, hotéis, seguradoras, empresas de aluguer de automóveis ou outros fornecedores de serviços (doravante referidos, caso a caso, como "Fornecedor de Serviços").

1.1.2. Consequentemente, o acordo para a prestação efetiva de Serviços de viagem (por exemplo, contrato de transporte, contrato de seguro, contrato de aluguer) é celebrado diretamente entre o Cliente e o Fornecedor de Serviços relevante. Não somos um cofornecedor de Serviços de Viagem nem somos parte da relação contratual entre o Cliente e o Fornecedor de Serviços.

1.1.3. Ao utilizar o Portal para comprar Serviços de Viagem, o Cliente está a autorizar-nos a mediar, em seu nome,

junto do(s) Fornecedor(es) de Serviços correspondente(s), incluindo mediação do pagamento desses Serviços de Viagem, de modo a garantir que a transação entre o Cliente e o(s) Fornecedor(es) de Serviços é realizada. O preço atribuído aos Serviços de Viagem pode incluir uma comissão pelos serviços que prestamos ao mediarmos o acordo entre o Cliente e o Fornecedor de Serviços relevante.

1.1.4. A responsabilidade pelo desempenho efetivo dos Serviços de Viagem mediados através do Portal é do foro exclusivo do Fornecedor de Serviços relevante. Na qualidade de intermediário, não assumimos qualquer responsabilidade pelos Serviços de Viagem que serão prestados pelos Fornecedores de Serviços e não prestamos qualquer declaração ou garantia (seja expressa ou implícita) relativa à adequação ou qualidade dos Serviços de Viagem mediados no Portal. O Fornecedor de Serviços é o destinatário responsável de qualquer reclamação que o Cliente possa ter em relação à execução ou não execução dos Serviços de Viagem.

1.1.5. Se, ao reservar Serviços de Viagem, o Cliente tiver oportunidade de fazer pedidos especiais (como refeições especiais, instalações para pessoas com deficiências ou cadeiras de criança), enviaremos o seu pedido ao Fornecedor de Serviços relevante. No entanto, não assumimos qualquer responsabilidade pelo facto de o Fornecedor de Serviços conseguir efetivamente atender a tais pedidos.

1.2. Os nossos Serviços

Além da mediação de Serviços de Viagem, como referido na Secção 1.1 acima, existem também serviços adicionais (que não Serviços de Viagem) disponíveis através do Portal por cujo fornecimento somos responsáveis. No caso desses serviços adicionais, o Cliente celebra uma relação contratual connosco. Em qualquer caso, informamos claramente o Cliente se e em que medida oferecemos os nossos próprios serviços em vez de nos limitarmos a mediar serviços de terceiros.

O nosso próprio portefólio de serviços pode variar com o tempo. Alguns dos nossos serviços são descritos na Secção 8. Relativamente a serviços adicionais não incluídos nestes T&C, o Cliente recebe, durante o processo de reserva, uma descrição detalhada desses serviços adicionais, além de informações sobre as nossas taxas e termos e condições complementares relativos a reserva e utilização.

1.3. Condições contratuais aplicáveis

1.3.1. Estes T&C aplicam-se à mediação de Serviços de Viagem de acordo com a Secção 1.1, bem como aos nossos próprios serviços nos termos da Secção 1.2.

1.3.2. Relativamente ao acordo entre o Cliente e o Fornecedor de Serviços relevante (Secção 1.1.2), aplicam-se os termos e condições gerais do Fornecedor de Serviços relevante (tais como as condições de transporte, condições de transferência, condições de seguro ou matérias semelhantes), conforme emitidos pelo Fornecedor de Serviços. Esses termos e condições gerais do Fornecedor de Serviços relevante serão comunicados ao Cliente durante o processo de reserva. Uma vez que os termos e condições do Fornecedor de Serviços podem incluir disposições relativas a responsabilidade, cancelamento, alterações de reservas e reembolsos (se existirem) e outras restrições, o Cliente deverá ler esses termos atentamente.

2. PROCESSO DE RESERVA E INFORMAÇÕES DE CONTACTO

2.1. Durante o processo de reserva, o Cliente recebe os meios técnicos necessários para detetar erros em formulários de inscrição e corrigi-los antes do envio do respetivo pedido de reserva. É solicitado ao Cliente que confirme a exatidão de todos os dados antes da conclusão do respetivo pedido de reserva. Pedidos de alteração subsequentes podem implicar custos adicionais significativos.

2.2. Poderemos ter de contactar o Cliente, por exemplo, no caso de alterações subsequentes nos Serviços de Viagem adquiridos. O Cliente tem de fornecer informações de contacto precisas como, por exemplo, número de telefone e endereço de e-mail. O Cliente também tem de verificar constantemente se recebeu uma mensagem nossa.

Além disso, o Cliente tem de garantir que consegue receber as nossas mensagens. Não nos responsabilizamos se o Cliente não conseguir receber qualquer mensagem nossa devido a circunstâncias razoavelmente alheias ao nosso controlo, incluindo, sem carácter limitativo, as seguintes: (i) o Cliente forneceu-nos um endereço de e-mail incorreto; (ii) as definições de e-mail do Cliente não lhe permitem receber os nossos e-mails; ou (iii) as definições de e-mail do Cliente consideram o nosso e-mail como spam.

3. MEDIAÇÃO DE VOOS

3.1. Celebração do contrato e alterações de preços

3.1.1. Depois de o Cliente enviar o seu pedido de reserva, confirmaremos a receção do mesmo por e-mail. É nesse preciso momento que o contrato de mediação é celebrado entre Nós e o Cliente. Se o Cliente não receber a referida confirmação até uma hora após a conclusão do respetivo pedido de reserva, e se nenhum dos nossos operadores o tiver contactado por e-mail ou telefone para comunicar quaisquer problemas, deverá entre em contacto connosco por telefone para verificação.

3.1.2. Logo que os bilhetes solicitados forem emitidos, o Cliente receberá um e-mail de confirmação com um número de bilhete. É nesse momento que um contrato vinculativo é celebrado entre o Cliente e a(s) companhia(s) aérea(s) relevante(s).

3.1.3. Os preços do voo e a disponibilidade dos lugares são adicionados diretamente no Portal pela companhia aérea aplicável. Se as alterações forem feitas pela companhia aérea e estiverem fora do nosso controlo (por exemplo, alterações de preços, disponibilidade de lugares ou qualquer outra situação), e ocorrerem após um pedido de reserva, mas antes de o contrato com a companhia aérea se tornar vinculativo (conforme estabelecido na Secção 3.1.2 acima), o contrato não entrará em vigor e o seu pagamento será reembolsado integralmente. Podemos contactá-lo durante o horário normal de expediente e dar-lhe a possibilidade de aceitar o preço alterado, desde que tal aconteça nas 24 horas seguintes a termos tido conhecimento da alteração do preço ou no primeiro dia útil a seguir ao referido período de 24 horas.

3.2. Informações sobre reservas e condições de transporte

3.2.1. Relativamente aos voos oferecidos no Portal, agimos única e exclusivamente na qualidade de intermediário. O acordo relativo à realização do voo entra em vigor diretamente entre o Cliente e a companhia aérea relevante e não aceitamos qualquer responsabilidade contratual relacionada com a realização ou não realização do voo. A companhia aérea que opera o voo é a única responsável pela realização/não realização do voo.

3.2.2. Antes de concluir a reserva, os termos e condições da(s) companhia(s) aérea(s) relevante(s) serão disponibilizados ao Cliente.

3.2.3. Ao mediar serviços de viagem prestados por companhias aéreas, não temos acesso garantido ao sistema de reservas da companhia aérea. Se for esse o caso, poderemos agir em nome do cliente na celebração do contrato entre o cliente e a companhia aérea. Se o cliente tiver dúvidas sobre reservas, alterações ou cancelamento de reservas, deve contactar diretamente a companhia aérea relevante. Se tiver adquirido o nosso serviço Flexible Ticket (ver secção 8), todos os pedidos de remarcação têm de ser feitos através do nosso serviço de atendimento ao cliente, conforme estabelecido na secção 8.1.4. O cliente pode receber duas confirmações de reserva: uma nossa e outra da companhia aérea relevante. Se o cliente recebeu duas confirmações de reserva, deve utilizar a confirmação de reserva da companhia aérea para fazer o check-in.

3.2.4. Abaixo, através de uma descrição geral, fornecemos informações sobre condições relativas a reservas e transporte normalmente aplicáveis pelas companhias aéreas de forma igual ou semelhante. No entanto, quaisquer disposições diferentes da companhia aérea relevante prevalecem sobre as informações gerais fornecidas nesta Secção 3.2.4. Como tal, em cada caso, o Cliente deverá consultar os termos e condições aplicáveis da companhia aérea relevante antes de fazer a reserva.

a. Horários de voos/check-in

Todas as horas de voos são indicadas na hora local. As chegadas no dia seguinte são indicadas com “+1” no horário. Os horários de voo indicados são preliminares e estão sujeitos a alterações de última hora após a emissão do bilhete; por exemplo, devido a restrições de controlo de tráfego aéreo, condições meteorológicas ou restrições funcionais impostas pela companhia aérea. O Cliente deve manter-se informado dos horários indicados pela companhia aérea muito antes da hora prevista para o voo.

O Cliente deve cumprir os tempos de check-in indicados pela companhia aérea. As companhias aéreas podem recusar o embarque se o Cliente chegar tarde ao check-in. De notar que algumas companhias aéreas incentivam o check-in através do respetivo website, uma vez que cobram taxas de check-in manual no aeroporto.

b. Combinação de bilhetes individuais

Uma combinação de dois bilhetes de ida separados, em vez de um bilhete de ida e volta, é claramente indicada como tal durante o procedimento de reserva. Os bilhetes são tratados independentemente em caso de cancelamento, alteração, perturbações no tráfego aéreo como, por exemplo, greves e alterações nos horários dos voos. Aplicam-se as regras de cada companhia aérea.

Os bilhetes de avião com números de reserva diferentes são sempre considerados como viagens independentes.

c. Bilhetes de avião com vários segmentos/ordem de utilização

O bilhete de ida e volta do Cliente pode incluir vários segmentos. De acordo com as condições da maioria das companhias aéreas, os referidos segmentos de voo devem ser utilizados em sequência. Caso contrário, muitas companhias aéreas recusarão o transporte em segmentos de voo subsequentes (por exemplo, a não utilização de um segmento de uma viagem pode invalidar o resto do bilhete). No caso dos bilhetes de ida e volta, o não comparecimento do Cliente no seu voo de ida poderá fazer com que a companhia aérea cancele o seu voo de regresso.

d. Gravidez

Algumas companhias aéreas recusam-se a transportar mulheres que já tenham ultrapassado as 28 semanas de

gravidez na altura do voo de ida ou volta. Em caso de gravidez, deve esclarecer junto da companhia aérea e do seu médico se pode fazer a viagem.

e. Bilhetes de bebé e criança

O Cliente deve contactar a companhia aérea para conhecer as condições de viagem com uma criança sem lugar separado. Normalmente, as crianças com mais de 2 anos precisam de um lugar separado, enquanto crianças entre 0 e 2 anos viajam na condição de bebés e não lhes é atribuído um lugar próprio. Se o bebé fizer 2 anos antes do fim da viagem, será preciso reservar um bilhete de criança para toda a viagem. Os bilhetes de bebé não podem ser reservados antes do nascimento, uma vez que o nome e a data de nascimento corretos têm de coincidir com os indicados no passaporte. Não reembolsaremos quaisquer despesas decorrentes da reserva de um tipo de bilhete incorreto desde o início do procedimento.

f. Menores não acompanhados

Não mediamos a reserva de quaisquer bilhetes para menores não acompanhados. A reserva para crianças com menos de 18 anos tem de ser efetuada para uma viagem na companhia de um adulto. Alguns países e companhias aéreas só permitem a entrada de crianças com menos de 18 anos quando acompanhadas por um tutor legal. De notar que algumas companhias aéreas exigem às crianças com menos de 18 anos que viagem com uma certidão de nascimento.

g. Bagagem perdida/danificada

Na qualidade de intermediário, não nos responsabilizamos por bagagem perdida/danificada. Quaisquer problemas devem ser imediatamente comunicados ao representante da companhia aérea no aeroporto.

h. Trânsito e pernoita

Geralmente, não estão incluídos no preço do bilhete transporte terrestre e/ou pernoita durante a viagem. O Cliente é pessoalmente responsável pela consulta dos horários e preços dos transportes terrestres.

i. Tempos de ligação entre voos

Os bilhetes padrão reservados no Portal têm tempos de ligação entre voos aprovados. Os tempos necessários para fazer ligações entre voos são calculados pelas companhias aéreas. Se houver um atraso num segmento de voo e uma ligação falhar, as companhias aéreas são obrigadas a ajudar o Cliente a chegar ao destino final (consultar Secção 11.1).

Quando são reservados bilhetes separados, as companhias aéreas não têm qualquer responsabilidade por atrasos que originem a perda de ligações. Assim, o Cliente tem de garantir que o tempo de ligação é suficiente de acordo com as companhias aéreas e os aeroportos. Não serão reembolsados quaisquer custos adicionais decorrentes de ligações falhadas.

j. Reservas duplicadas

Reserva duplicada significa que foram feitas, junto da mesma companhia aérea, duas ou mais reservas com o mesmo nome de passageiro. Se o Cliente tiver uma reserva duplicada, a companhia aérea pode cancelar a(s) viagem(ns). Esta situação também pode ocorrer se as reservas tiverem sido feitas junto de agências de viagens diferentes. Não nos responsabilizamos por cancelamentos realizados por companhias aéreas nem por reembolsos recusados por companhias aéreas, nos casos em que suspeitem da existência de uma reserva duplicada.

3.3. Companhias aéreas banidas de operar na UE (lista negra)

Tenha em atenção que certas companhias aéreas estão proibidas de operar na UE, de acordo com uma decisão tomada pela Comissão Europeia em estreita colaboração com as autoridades nacionais de transporte aéreo. A proibição imposta a essas companhias aéreas deve-se ao facto de serem consideradas inseguras ou de não estarem sujeitas a um controlo adequado por parte das autoridades dos respetivos países.

O Cliente pode consultar quais as companhias aéreas que estão proibidas de operar, consultando a seguinte ligação:

Lista Negra (Lista de companhias aéreas proibidas de operar na UE)

3.4. Alterações de horários e cancelamentos por parte de companhias aéreas

3.4.1. O acordo do Cliente com a companhia aérea aplicável pode permitir a esta última cancelar ou alterar as reservas do Cliente. Notificaremos o Cliente de quaisquer alterações assim que formos informados das mesmas pela companhia aérea.

Se o Cliente pretender fazer um pedido de reembolso por cancelamento, como serviço próprio adicional, oferecemo-nos para processar o pedido em nome do Cliente, desde que as condições da companhia aérea o permitam. **Para obter uma lista das nossas taxas, clique aqui.**

Caso o Cliente não tenha adquirido o nosso Pacote de Serviços no momento da reserva, este pacote poderá ser adquirido ao solicitar a nossa assistência.

3.4.2. Os horários de voo indicados na sua confirmação de reserva podem mudar entre a data da reserva e a data em que vai efetivamente viajar. Recomendamos que se mantenha atualizado e entre em contacto com a sua companhia aérea pelo menos 72 horas antes da partida programada do voo, para garantir a realização do voo (e quaisquer voos de ligação) no horário previsto. Não temos qualquer controlo sobre alterações nos horários da companhia aérea nem nos responsabilizamos pelos custos decorrentes de tais alterações.

3.5. Alterações e cancelamentos solicitados pelo Cliente

3.5.1. As condições para alterar reservas de voos (incluindo alteração do nome do passageiro, destino e data da viagem) e fornecer reembolsos por cancelamento são estabelecidas pela companhia aérea relevante, que é o parceiro contratual do Cliente para a disponibilização do voo. Na qualidade de intermediário, não temos qualquer influência sobre as referidas condições.

3.5.2. Se o Cliente pretender fazer uma alteração na sua reserva ou fazer um pedido de reembolso por cancelamento, como serviço próprio adicional, oferecemo-nos para tratar do pedido em nome do Cliente, desde que as condições da companhia aérea permitam tal alteração ou reembolso por cancelamento. Durante o processo de reserva dos referidos serviços adicionais, informaremos o Cliente da existência de quaisquer condições e taxas adicionais relativas a esses serviços. **Para obter uma lista das nossas taxas, clique aqui.**

3.5.3. Para podermos tratar das alterações solicitadas pelo Cliente, precisamos de receber os pedidos de alteração do Cliente, no máximo, até 24 horas antes do início da viagem (apenas por telefone). Se o Cliente adquiriu o nosso serviço Flexible Ticket, deverá consultar a secção 8.

No caso de pedidos de alteração com prazos mais curtos, recomendamos que o Cliente contacte diretamente a companhia aérea relevante.

3.6. Não comparência ou cancelamento do voo

O Cliente autoriza-nos, em seu nome, a cancelar o voo não utilizado em caso de não comparência ou cancelamento do voo, e a solicitar um possível reembolso à companhia aérea. Temos o direito mas não somos obrigados a fazê-lo e o seu direito de solicitar reembolsos diretamente à companhia aérea permanece inalterado. **Para obter uma lista das nossas taxas, clique aqui.**

4. MEDIAÇÃO DE RESERVAS DE HOTEL

Assim, todas as questões sobre a reserva e qualquer pedido de alteração ou cancelamento devem ser enviados diretamente à Booking.com. [O Cliente pode encontrar os detalhes de contacto da Booking.com aqui.](#)

[O Cliente pode aceder aos termos e condições da Booking.com no respetivo website.](#)

5. MEDIAÇÃO DE RESERVAS NO ALUGUER DE AUTOMÓVEISspec

Os serviços de aluguer de automóveis reservados através do Portal são mediados pela Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Assim, todas as dúvidas sobre a reserva e quaisquer pedidos de alteração ou cancelamento devem ser enviados diretamente à Rentalcars.com. O Cliente pode encontrar os detalhes de contacto da Rentalcars.com aqui:

Para obter detalhes de contacto locais, consulte o website da Rentalcars.

O Cliente pode aceder aos termos e condições da Rentalcars.com aqui.

6. DISPOSIÇÕES ESPECIAIS SOBRE A MEDIAÇÃO DE RESERVAS DE VÁRIOS SERVIÇOS

O Portal permite combinar vários serviços individuais conforme a vontade do Cliente. Neste caso, o Cliente pede-nos para agir como intermediário na reserva de vários serviços de viagem prestados por vários fornecedores. Os fornecedores relevantes serão claramente apresentados ao Cliente durante o procedimento de reserva (antes da conclusão da reserva). Se o Cliente combinar serviços individuais, não será celebrado qualquer contrato de viagem entre Nós e o Cliente; em vez disso, o Cliente celebrará vários contratos de prestação de serviços individuais com cada fornecedor em separado. Neste caso, operamos única e exclusivamente na qualidade de intermediário em relação a cada serviço de viagem individual.

7. INFORMAÇÕES SOBRE DISPOSIÇÕES RELATIVAS AO PASSAPORTE, VISTO E CUIDADOS DE SAÚDE

7.1. Os requisitos relativos ao passaporte, visto e/ou cuidados de saúde podem mudar e, por conseguinte, o Cliente deve informar-se sobre os mesmos junto da autoridade relevante (embaixada, consulado, etc.) antes da data da viagem. O Cliente tem de ter em sua posse um passaporte válido e, se necessário, um visto. O Cliente deverá lembrar-se de incluir

todos os pontos de trânsito da viagem onde também possa ser necessário obter um visto. Uma vez que pode ser necessário algum tempo para obter um visto, aconselhamos o Cliente a solicitar a emissão do visto com bastante antecedência. Não nos responsabilizamos por clientes que não possuam os documentos corretos.

7.2. Cada destino tem os seus requisitos em termos de formalidades de entrada, vacinas, etc., que também podem variar consoante a nacionalidade do passageiro. É da responsabilidade do Cliente a obtenção dessas informações. Não nos responsabilizamos por quaisquer incidentes decorrentes do incumprimento destes regulamentos oficiais. Deste modo, aconselhamos o Cliente a verificar sempre as diferentes formalidades dos países de destino ou trânsito escolhidos, bem como o tempo necessário para tomar todas as medidas necessárias.

8. OS NOSSOS SERVIÇOS

8.1. Flexible Ticket

8.1.1. Se adquirido durante o procedimento de reserva, o serviço Flexible Ticket permite-lhe alterar a data e/ou a hora da sua reserva de voo nos termos estabelecidos nesta secção, sem pagar a nossa taxa de alteração e/ou a taxa de alteração da companhia aérea. Ao fornecer o nosso serviço Flexible Ticket, apenas mediamos o contrato de transporte entre o Cliente e a companhia aérea relevante. Uma vez que o serviço Flexible Ticket é um serviço nosso (ou seja, o Cliente não pode fazer uso do nosso Serviço Flexible Ticket contactando diretamente a companhia aérea), todos os pedidos de nova reserva que recorram ao serviço Flexible Ticket têm de ser feitos através do nosso serviço de apoio ao cliente (consultar a Secção 8.1.4).

8.1.2. O serviço Flexible Ticket permite reservar novamente voos nas seguintes condições:

- Todas as novas reservas têm de ser feitas de acordo com a Secção 8.1.4 e, pelo menos, 24 horas antes da hora de partida original.
- Só é possível fazer uma nova reserva na mesma companhia aérea, ou seja, a nova reserva de um voo só pode ser feita para um voo operado pela mesma companhia aérea que opera o voo relativo ao bilhete reservado originalmente.
- Os segmentos de voo têm de ser utilizados pela mesma ordem em que foram originalmente reservados.
- Não é permitido fazer o upgrade para uma cabine, ou classe de reserva, diferente no mesmo voo.
- Não é permitida uma nova reserva de um bilhete para fazer escala (isto é, permanecer numa cidade de ligação mais tempo do que o reservado originalmente).
- Não é possível alterar a origem e/ou destino de voos nem para o voo de ida e, para o de volta.
- O serviço Flexible Ticket não permite alterar ou corrigir quaisquer nomes.
- Uma viagem só pode ser reservada novamente uma vez. Depois da alteração ser confirmada, não pode voltar a utilizar o serviço Flexible Ticket.
- Em caso de nova reserva, a viagem tem de ser realizada no prazo de um ano a partir do momento da reserva original. A nova viagem não pode ter início nas 24 horas seguintes ao pedido de alteração de reserva.
- A reserva não é reembolsável depois do serviço Flexible Ticket ter sido utilizado.

8.1.3. O serviço Flexible Ticket tem de ser reservado e pago durante o processo de reserva e não pode ser adicionado posteriormente.

8.1.4. Se o Cliente pretender reservar novamente o respetivo bilhete, terá de contactar o nosso serviço de apoio ao cliente, por telefone, durante o horário normal de expediente. **Pode encontrar o nosso número de telefone em "Contacte-nos – telefone"**.

Tenha em atenção que o idioma utilizado nas comunicações por telefone e e-mail é o inglês.

8.1.5. A nova reserva só fica concluída quando a confirmarmos por e-mail. Se o Cliente não receber uma confirmação, deve contactar o nosso serviço de apoio ao cliente.

8.1.6. A nova reserva de voos com o serviço Flexible Ticket está sujeita à disponibilidade. Se a alteração pretendida resultar num bilhete mais caro ou fizer com que o passageiro deixe de ter direito a um preço especial (por exemplo, para uma criança pequena), o Cliente terá de suportar os custos adicionais. Não nos responsabilizamos pelos efeitos que uma nova reserva pode ter em quaisquer serviços adicionais acordados diretamente com a companhia aérea (como reserva de bagagem adicional ou reservas de lugares).

8.1.7. Se o Cliente cancelar o voo, o preço do serviço Flexible Ticket não será reembolsado.

8.1.8. Se o Cliente não comparecer num segmento da viagem, a opção de nova reserva através do serviço Flexible Ticket deixa de ser válida.

8.2. Garantia de auto-transfer

8.2.1. Se os nossos serviços de assistência de garantia de ligação, conforme descrito nesta secção 8.2 (doravante referidos como a "**Garantia de auto-transfer**") estiverem incluídos na sua reserva, essa condição será expressamente indicada durante o processo de reserva e na sua confirmação de reserva. Se a sua reserva também inclui outras ligações de voo, tenha em atenção que a Garantia de auto-transfer só se aplica à parte da sua reserva que está marcada com "auto-transfer".

8.2.2. Com exceção das exclusões abaixo, a Garantia de auto-transfer aplica-se nos seguintes casos (cada um deles representando uma "Alteração"):

- caso algum dos seus voos seja remarcado, atrasado ou cancelado pela respetiva companhia aérea, fazendo com que perca o(s) voo(s) para o seu destino;
- caso perca um voo de ligação devido a atrasos ou perdas de bagagem fora do seu controlo razoável; e
- caso perca um voo de ligação devido à alfândega ou a processos de imigração fora do seu controlo razoável.

8.2.3. A Garantia de auto-transfer não é aplicável:

- caso a Alteração afete apenas voos do mesmo bilhete (emitido como um único e-ticket/ PNR). A companhia aérea que lhe fornece este(s) voo(s) é responsável por qualquer problema e pela gestão das Alterações de Voo (poderá entrar em contacto diretamente com a companhia aérea em questão para obter assistência e/ou esclarecimento de dúvidas);
- se a Alteração se dever a situações de força maior, ou seja, circunstâncias fora do controlo razoável da companhia aérea, tais como (sem limitação) instabilidade política, condições meteorológicas extremas, riscos de segurança, greves, grande limitação da operação aeroportuária e/ou falência/ou insolvência de companhias aéreas;
- para qualquer ação (ou falta de ação) que esteja razoavelmente sob o seu controlo, inclusive, por exemplo, se perder um voo porque (i) não tem um visto apropriado, documentos de viagem ou qualquer outra documentação necessária para sua viagem; ou (ii) caso viole quaisquer regras e restrições aéreas; ou
- se viajar com bagagem despachada, apesar de reservar uma viagem de auto-transfer marcada com "sem bagagem despachada", ou seja, uma viagem de auto-transfer com um curto tempo de ligação; ou
- caso tenha efetuado alterações à sua reserva sem a nossa prévia aprovação.

8.2.4. Deverá entrar em contacto connosco imediatamente e sem demoras indevidas.

Se pretender utilizar a Garantia de auto-transfer, terá de entrar em contacto connosco por telefone, sem demoras indevidas, logo que tenha conhecimento de qualquer Alteração ao voo. Consulte o preâmbulo para obter as informações de contacto. Se não entrar em contacto connosco de forma atempada e sem demoras indevidas, não terá direito à Garantia de auto-transfer.

8.2.5. Assistência da Garantia de auto-transfer - voo alternativo ou reembolso.

Após recebermos informações sobre a Alteração ao voo, ofereceremos uma das opções que se seguem:

- a) voo(s) alternativo(s) para o seu destino final às nossas custas (o voo exato oferecido por nós ser-lhe-á comunicado);
- b) um reembolso do preço que pagou pelo voo não utilizado no momento da sua reserva; ou
- c) voo(s) para regressar ao aeroporto de partida às nossas custas (o voo exato oferecido por nós ser-lhe-á comunicado).

Caso não nos seja possível oferecer-lhe voos razoáveis para o seu destino final, poderemos encaminhá-lo para aeroportos alternativos. Nesse caso, cobriremos os seus custos de transporte para o aeroporto alternativo.

No caso de alterações com antecedência de mais de 48h até ao horário original de partida do voo, a escolha da opção mais adequada, conforme a secção 8.2.5, será realizada de acordo com os nossos critérios.

8.2.6. A sua aceitação da assistência oferecida

Tem de responder com a sua escolha o mais rapidamente possível depois de receber mais informações da nossa parte acerca das suas opções, tal como indicado na subsecção 5 (a)-(c), acima. Se não recebermos a sua resposta dentro de um período de tempo razoável (para todos os efeitos, não mais do que 24 horas), deixará de poder utilizar a Garantia de auto-transfer.

8.2.7. Compensações adicionais

Além dos seus direitos detalhados nesta Secção 8.2, a Garantia de auto-transfer dá-lhe direito ao seguinte:

- **Alojamento** – Se uma Alteração ao voo ocorrer com pouca antecedência e precisar de alojamento durante a noite (22:00-08:00), assumiremos os custos do seu alojamento por uma ou várias noites. A compensação é limitada a um total de 100 USD por passageiro coberto pela Garantia de auto-transfer. Qualquer compensação para alojamento que receber da companhia aérea será descontada do reembolso da Garantia de auto-transfer.
- **Refeição e bebida** – Se uma Alteração ao voo levar a um atraso do seu voo superior a 4 horas, assumiremos o custo de refeição e bebidas de até um total de 12 USD por passageiro coberto pela Garantia de auto-transfer. Qualquer compensação para refeição e/ou bebidas que receber da companhia aérea será descontada do reembolso da Garantia de auto-transfer.

Tenha em atenção que terá de cobrir as despesas e fazer-nos chegar os recibos relativos a estas despesas.

8.3. Garantia de cancelamento

8.3.1. Se a Garantia de Cancelamento for adquirida durante o procedimento de reserva, o Cliente poderá contactar-nos, por qualquer motivo, depois de efetuar a reserva, no sentido de cancelar os seus voos e, em alternativa, receber

um vale eletrónico correspondente a 90% do preço do voo. O vale pode então ser utilizado para efetuar uma nova reserva no Portal. Os termos desta Secção 8.3 aplicam-se ao nosso serviço “Garantia de Cancelamento”, na medida em que agimos enquanto intermediário entre o Cliente e o Fornecedor de serviços relevante. Uma vez que a Garantia de Cancelamento é um serviço próprio (ou seja, o Cliente não pode utilizar a Garantia de Cancelamento contactando diretamente o Fornecedor de serviços), todos os pedidos ao abrigo da Garantia de Cancelamento devem ser feitos através do nosso serviço de apoio ao cliente (consulte a Secção 8.3.5). Não cobramos taxas administrativas em caso de cancelamento voluntário utilizando a Garantia de Cancelamento ou em caso de nova reserva com um vale através do nosso Portal.

8.3.2. Aplica-se o seguinte ao utilizar a Garantia de Cancelamento:

- Todos os cancelamentos têm de ser feitos de acordo com a Secção 8.3.5 e têm de ser recebidos, pelo menos, 4 horas antes da hora de partida original.
- O valor do vale corresponde a 90% do valor do bilhete de avião cancelado, incluindo impostos e taxas do Fornecedor de serviços, mas excluindo os custos da Garantia de Cancelamento e quaisquer serviços adicionais (por exemplo, bagagem ou lugares adicionais, etc.). Se a reserva tiver sido previamente sujeita a alterações que resultaram num aumento do preço do bilhete de avião (por exemplo, alteração voluntária da data, alteração de nome, bagagem adicional, etc.), o valor do vale é calculado apenas com base no bilhete de avião original. Ao utilizar a Garantia de Cancelamento, o valor do vale nunca pode exceder $\{com.price.cancellation.against.cancellation.insurance.max.amount\}\$ \{com.price.currency\}\$$ por pessoa ou $\{com.price.cancellation.against.cancellation.insurance.per.person.trip\}\$ \{com.price.currency\}\$$ por reserva, independentemente do valor dos bilhetes de avião.
- O Cliente tem o direito de cancelar o seu bilhete de avião e receber um vale por qualquer motivo, desde que de acordo com estes termos. O cancelamento também pode ser solicitado para um passageiro individual na reserva. Neste caso, o valor do vale é calculado proporcionalmente ao número de passageiros que cancelam. O cancelamento não pode ser feito para parte da viagem.
- O vale só pode ser utilizado no nosso Portal de acordo com as instruções recebidas com o seu vale. O vale não pode ser combinado com outros vales, com reembolsos em numérico ou com promoções, e não pode ser utilizado se entrar no Portal através de sites de comparação de preços.
- O Cliente só pode usar o seu vale uma vez. Qualquer valor não utilizado no vale será posteriormente considerado perdido.
- O vale é válido por 12 meses a partir do momento em que o Cliente recebe a nossa notificação de vale disponível para utilização, a qual ocorre no prazo de 7 dias a partir do momento em que confirmamos o pedido de cancelamento. Quando o prazo de validade expirar, o vale perde o seu valor e o Cliente não pode pedir qualquer outra indemnização.
- Um vale da Garantia de Cancelamento só pode ser usado para reserva de voos e não para outros serviços disponibilizados no Portal (como hotéis ou aluguer de veículos).

8.3.3. Ao utilizar a Garantia de Cancelamento para cancelar a sua reserva/bilhete de avião, o Cliente e os restantes passageiros renunciam a todos os direitos nos documentos de viagem que mediámos junto do Fornecedor de serviços. Ao adquirir o serviço de Garantia de Cancelamento, o Cliente aceita que nós, na sequência do seu pedido de cancelamento, adquiramos automaticamente todos os direitos sobre o bilhete de avião e a reserva, bem como o direito de utilizar estes direitos face ao Fornecedor de serviços.

8.3.4. A Garantia de Cancelamento não pode ser utilizada se o Fornecedor de serviços não conseguir prestar o Serviço de viagem após ter sido declarado falido ou após ter interrompido ou encerrado o seu negócio (neste caso, o custo do serviço de Garantia de Cancelamento não é reembolsado).

8.3.5. Se o Cliente pretender utilizar a Garantia de Cancelamento, deve contactar o nosso serviço de apoio ao cliente. Poderá encontrar o nosso número de telefone e outros meios de contacto no Portal. Tenha em atenção que processamos todos os pedidos de clientes por ordem de chegada.

8.3.6. A garantia de cancelamento não se aplica se contactar a companhia aérea para remarcar o seu bilhete de voo e solicitar o cancelamento.

9. ENCARGOS E PAGAMENTO

9.1. Pagamento

9.1.1. O pagamento dos Serviços de Viagem é processado por Nós ou por afiliados que fazem parte do nosso grupo empresarial (em colaboração com os nossos fornecedores de serviços de pagamento que disponibilizam a funcionalidade de processamento de pagamentos), ou pelo Fornecedor de Serviços. Quando partilhadas com o(s) nosso(s) fornecedor(es) de serviços de pagamento, todas as informações de pagamento dos nossos clientes são codificadas num servidor seguro.

9.1.2. Dependendo dos critérios de reserva e dos serviços adicionados, o pagamento pode ser dividido em duas transações separadas, uma cobrada por Nós e a outra pelo Fornecedor de Serviços. Apenas será cobrado ao Cliente o

preço total real apresentado no nosso site. São aplicadas as mesmas medidas de segurança. Em alguns casos, os preços e taxas dos Prestadores de serviços podem não estar na moeda apresentada no Portal. Em vez disso, fornecemos uma estimativa na moeda padrão do Portal. Como resultado, quando faz uma reserva com cartão de crédito, o valor cobrado pelo Prestador de serviços pode ser ligeiramente diferente devido a flutuações cambiais, conversão da moeda e possíveis taxas impostas pelo fornecedor do cartão. Se o anterior se aplicar à sua reserva, será informado disso durante o procedimento de reserva.

9.1.3. Para podermos processar o pagamento do Cliente, é necessário que o Cliente garanta que existem fundos suficientes disponíveis. Se surgir algum problema relacionado com o processamento do pagamento do Cliente, voltaremos a tentar processar o referido pagamento em colaboração com os nossos fornecedores de serviços de pagamento. Se não for possível realizar a cobrança dos fundos do Cliente, entraremos em contacto com o Cliente logo que possível para lhe dar instruções sobre outros modos de pagamento. Se, depois de fornecidas as referidas instruções, não recebermos o pagamento do Cliente, o pagamento em dívida será encaminhado para uma empresa de cobrança de dívidas.

9.2. Fraude no pagamento

Se existirem ou houver motivos para suspeitarmos de que está a ser cometida fraude, reservamo-nos o direito de recusar o processamento do referido pagamento. A Legitimação do Pagamento pode ser exigida se houver suspeita de crime. Todos os tipos de fraude de pagamento serão denunciados à polícia.

9.3. Reembolsos

9.4. Os reembolsos são processados em conformidade com os Termos e Condições do Fornecedor de Serviços. Se o Cliente tiver direito a um reembolso, o seu reembolso será processado utilizando a mesma forma de pagamento utilizada para pagar a reserva. Tenha em atenção que as tarifas aéreas contêm diferentes elementos e é possível que nem todos sejam reembolsáveis. Por este motivo, mesmo que seja elegível para um reembolso, de acordo com as políticas do Prestador de serviços, o valor reembolsado pode não ser exatamente o preço total pago pela sua reserva.

9.5. Todos os reembolsos são pagos pelo Fornecedor de Serviços aplicável e nós, na qualidade de intermediário, não temos qualquer influência sobre os prazos de processamento e pagamento do Fornecedor de Serviços.

9.6. Na qualidade de intermediário, apenas poderemos processar um pagamento de reembolso caso já tenhamos recebido tal pagamento por parte do Fornecedor de Serviços.

9.7. O preço total da sua reserva irá incluir o preço dos Serviços de Viagem, quaisquer produtos suplementares e as nossas taxas de serviço. Tenha em atenção que as nossas taxas de serviço não são reembolsáveis. Isto deve-se ao facto de as taxas de serviço serem cobradas pelos nossos serviços de mediação, os quais são considerados como concluídos no momento em que a reserva é confirmada ao Cliente.

10. RECLAMAÇÕES

10.1. Reclamações sobre o desempenho dos Serviços de Viagem

Qualquer problema, observação ou reclamação sobre o desempenho efetivo dos Serviços de Viagem tem de ser endereçado diretamente ao Fornecedor de Serviços relevante (operador de viagens, companhia aérea, seguradora, empresa de aluguer de automóveis, hotel) com quem o Cliente celebrou o contrato de prestação dos Serviços de Viagem relevantes. O Cliente também deve consultar a secção 11 para conhecer os seus direitos em conformidade com o regulamento da UE.

10.2. Reclamações sobre os nossos serviços

As reclamações sobre os nossos serviços são tratadas unicamente por escrito e terão de ser enviadas, no prazo de dois meses a contar da data final da viagem do Cliente.

Para preencher uma reclamação, clique aqui

11. DIREITOS DO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM O REGULAMENTO DA UE

11.1. Voos cancelados ou atrasados

Se o Cliente estiver a viajar a partir de/para a UE, ou numa transportadora da UE, poderá exigir o reembolso de custos imputáveis diretamente à companhia aérea relevante no caso de o seu voo ser cancelado, atrasado ou de lhe ser recusado o embarque. **Para obter mais informações sobre o regulamento (CE) 261/2004, clique aqui.**

11.2. Responsabilidade da transportadora

Regulamento (CE) 889/2002 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente. **O**

Regulamento está disponível aqui.

12. RESPONSABILIDADE

12.1. O Cliente aceita que atuemos como intermediário entre o Cliente e o Fornecedor de Serviços. Não nos responsabilizamos, em nenhuma circunstância, por Serviços de Viagem reservados pelo Cliente junto de um ou mais Fornecedores de Serviços e não aceitamos qualquer responsabilidade por eventuais imprecisões nas informações divulgadas no Portal que tenham sido fornecidas pelo Fornecedor de Serviços respetivo.

12.2. Se um Fornecedor de Serviços não puder fornecer os Serviços de Viagem por qualquer motivo, incluindo uma declaração de falência de um Fornecedor de Serviços, só podemos agir na qualidade de intermediário e reembolsar pagamentos se já o tivermos recebido do Fornecedor de Serviços aplicável.

12.3. Relativamente aos nossos serviços, nos responsabilizamos por danos inerentes às limitações estabelecidas nestes T&C e na medida do permitido por lei. Apenas seremos responsáveis por danos diretos efetivamente sofridos, pagos ou incorridos pelo Cliente, devido a uma falha imputável ao incumprimento das nossas obrigações relativamente aos nossos serviços, até um valor agregado do custo da reserva do Cliente (quer para um evento, quer para vários eventos associados).

12.4. Se, por qualquer motivo, um Fornecedor de Serviços não puder prestar o Serviço de Viagem, incluindo, sem limitação, devido a eventos ou circunstâncias extraordinárias fora do controlo do Fornecedor de Serviços (força maior), ou no caso de um Fornecedor de Serviços declarar falência, só poderemos agir como intermediário e reembolsar pagamentos nos casos em que já os tivermos recebido do Fornecedor de Serviços aplicável.

12.5. Relativamente aos nossos serviços, responsabilizamo-nos por danos inerentes às limitações estabelecidas nestes T&C e na medida do permitido por lei. Apenas seremos responsáveis pelos danos diretos efetivamente sofridos, pagos ou incorridos pelo Cliente, devido a uma falha imputável ao incumprimento das nossas obrigações relativamente aos nossos serviços, até um valor agregado do custo da reserva do Cliente (quer para um evento, quer para vários eventos associados). Se, devido a motivos extraordinários ou circunstâncias fora do nosso controlo (força maior), existirem deficiências nas reservas, nas confirmações e/ou na execução de quaisquer reservas ou na prestação de quaisquer serviços, estamos isentos de quaisquer responsabilidades legais derivadas decorrentes de tais deficiências ou de incumprimentos relacionados com o efeito de força maior.

12.6. O limite de responsabilidade estabelecido na Secção 12.3 também se aplica ao incumprimento de obrigações por parte de pessoas por cuja culpa somos responsáveis, de acordo com as disposições estatutárias.

13. LEI VIGENTE E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

13.1. Lei vigente

A lei finlandesa aplica-se exclusivamente a estes T&C e ao contrato celebrado entre Nós e o Cliente.

Enquanto consumidor, o Cliente beneficiará de quaisquer disposições imperativas da legislação do país em que reside. Nenhuma disposição dos presentes T&C, incluindo esta Secção 13.1, afeta os direitos do Cliente, na qualidade de consumidor, de confiar em tais disposições imperativas da legislação local.

13.2. Resolução de Litígios Online

A Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma para a resolução de litígios online (RLO) em:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. PROTEÇÃO DE DADOS

Levamos muito a sério a proteção dos dados pessoais do Cliente. Pode encontrar informações detalhadas sobre a recolha, tratamento e utilização dos seus dados pessoais na nossa **Política de Privacidade**.

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA VIAGENS ORGANIZADAS

Os presentes termos e condições gerais aplicam-se entre o cliente ("Cliente" ou "viajante") e a OY SRG Finland AB ("Nós"), o operador do portal de reservas Gotogate (doravante designado por "Portal").

Estes termos e condições aplicam-se apenas se comprar um pacote de viagens abrangido pela Diretiva (UE) 2015/2302 sobre viagens organizadas e planos de viagem associados. Para serviços separados de voo, hotel, seguro, aluguer de automóveis e outros serviços de viagem oferecidos no Portal, atuamos exclusivamente na nossa qualidade de intermediário, de acordo com os Termos e Condições de Viagem.

Para efetuar uma reserva no portal, o Cliente tem de ter pelo menos 18 anos e agir como consumidor privado. Um consumidor privado é, por oposição a uma empresa, uma pessoa singular que participa numa transação legal por motivos

predominantemente fora do âmbito das suas atividades comerciais e/ou por conta própria.

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-mail: customerservice@Gotogate.support

Telefone: +351 211 451 264

1. ACORDO

1.1. Este acordo é vinculativo para as partes após confirmarmos a reserva do viajante por escrito, salvo acordado de outra forma. As informações que receber antes de efetuar a sua reserva no Portal, bem como as informações constantes na sua confirmação de reserva, também fazem parte do acordo entre as partes (juntamente com os presentes termos e condições para pacotes de viagens, doravante designados como "T&Cs para Viagens Organizadas"). O direito de rescindir os acordos não se aplica aos acordos de viagens organizadas.

1.2. O "Cliente" ou "viajante" é a pessoa em cujo nome os T&Cs para Viagens Organizadas são concluídos. O viajante é responsável pelos pagamentos no âmbito dos T&Cs para Viagens Organizadas. Todas as alterações e quaisquer cancelamentos têm de ser feitos pelo viajante. Podem aplicar-se exceções, caso o viajante fique gravemente doente e não consiga realizar a alteração ou o cancelamento. O viajante é responsável por nos fornecer as informações corretas de reserva para os outros indivíduos que participam na viagem organizada. Quaisquer reembolsos por nós realizados serão feitos apenas ao viajante.

1.3. Tenha em atenção que entidades terceiras, como companhias aéreas, hotéis, seguradoras, empresas de aluguer de automóveis ou outros prestadores de serviços que fornecem serviços de viagens têm os seus próprios termos e condições para os respetivos serviços que fornecem. Consequentemente, ao aceitar os presentes T&Cs para Viagens Organizadas, o acordo para a prestação efetiva de serviços de viagem (por exemplo, contratos de transporte, contratos de seguro ou contratos de aluguer) é celebrado diretamente entre o Cliente e o fornecedor de serviços relevante. Tenha em atenção que os serviços de hotel mencionados neste apêndice (Apêndice 1) são mediados pela Travelscape LLC.
Pode consultar os termos e condições da Travelscape LCC acedendo a esta ligação.

1.4. Os horários para a partida do voo estabelecidos na confirmação da reserva são preliminares. Confirmaremos os horários de partida precisos o mais rapidamente possível, o mais tardar 20 dias antes da partida (se possível).

1.5. Forneceremos informações gerais sobre os requisitos de passaporte e visto.

1.6. Forneceremos informações gerais sobre quaisquer regras e regulamentos relacionados com questões de saúde no destino.

1.7. Um voo de ligação ou quaisquer disposições especiais só estão incluídos nestes T&Cs para Viagens Organizadas se estes forem reservados em conjunto e em simultâneo com os serviços de viagem que fazem parte do pacote, ou se forem vendidos em conjunto com os outros serviços de viagens organizadas por um preço global.

1.8. Quaisquer pedidos especiais ou serviços especiais a pedido do viajante só serão incluídos mediante confirmação expressa e por escrito da nossa parte.

1.9. É solicitado ao Cliente que confirme a exatidão de todos os dados antes da conclusão do respetivo pedido de reserva. O Cliente é ainda obrigado a verificar a confirmação de reserva/os documentos de viagem após a respetiva receção, para garantir que todos os detalhes estão corretos, confirmando se os nomes estão escritos corretamente e se correspondem aos nomes nos passaportes. Quaisquer erros têm de ser notificados o mais rapidamente possível. Reservamo-nos o direito de cobrar ao Cliente uma taxa correspondente ao nosso custo real para corrigir as informações incorretas, bem como uma compensação razoável pelo nosso trabalho adicional causado por tal correção. Se nós, ou qualquer outra entidade terceira contratada por nós, formos responsáveis pelo erro, o mesmo será corrigido sem qualquer encargo para o viajante.

1.10. O viajante tem de nos notificar imediatamente de quaisquer alterações no endereço, endereço de e-mail, número de telefone ou outras informações necessárias para podermos entrar em contacto com o viajante em relação à reserva. Não nos responsabilizamos se o Cliente não conseguir receber qualquer mensagem nossa devido a circunstâncias razoavelmente alheias ao nosso controlo, incluindo, sem limitação, as seguintes: (i) o Cliente forneceu-nos um endereço de e-mail incorreto; (ii) as definições de e-mail do Cliente não lhe permitem receber os nossos e-mails; ou (iii) as definições de e-mail do Cliente consideram o nosso e-mail como spam.

1.11. Algumas viagens organizadas requerem um número mínimo de participantes para que a viagem seja realizada. Neste caso, serão apresentadas ao viajante informações claras acerca de tal requisito durante o processo de reserva.

1.12. Se os bilhetes de avião fizerem parte da viagem organizada, esses voos têm de ser utilizados na sequência correta. Caso contrário, muitas companhias aéreas recusarão o transporte em segmentos de voo subsequentes (por exemplo, a não utilização de um segmento de uma viagem pode invalidar o resto do bilhete). No caso dos bilhetes de ida e volta, o não comparecimento do Cliente no seu voo de ida poderá fazer com que a companhia aérea cancele o seu voo de regresso.

2. ENCARGOS E PAGAMENTO

2.1. O preço das viagens organizadas será estabelecido de tal forma que o preço total de toda a viagem organizada seja claro e inequívoco. O preço incluirá todos os serviços abrangidos pelos T&Cs para Viagens Organizadas e quaisquer encargos complementares obrigatórios, impostos e taxas. Também somos obrigados a informar o viajante acerca de quaisquer outros custos que possam ser incorridos.

2.2. O viajante tem de pagar o preço da viagem organizada, o mais tardar, no momento especificado nos T&Cs para Viagens Organizadas.

2.3. Se o viajante não pagar o preço da viagem organizada de acordo com os T&Cs para Viagens Organizadas, mantemos o direito de rescindir os T&Cs para Viagens Organizadas, cancelar a viagem organizada e reter os nossos serviços adicionais. Além disso, poderemos cobrar-lhe uma compensação razoável para cobrir os custos por nós incorridos devido à incapacidade do Cliente em cumprir as suas obrigações de pagamento.

2.4. Salvo indicação em contrário, o preço da viagem organizada baseia-se em alojamento para duas pessoas num quarto duplo partilhado. Se reservar alojamento para uma pessoa em quarto duplo ou num quarto maior destinado a mais de uma pessoa, temos o direito de cobrar uma taxa adicional.

2.5. O pagamento é processado por nós (em colaboração com os nossos fornecedores de serviços de pagamento que disponibilizam a funcionalidade de processamento de pagamentos) ou pelo fornecedor de serviços. Tenha em atenção que poderemos ter a necessidade de partilhar as informações de pagamento do Cliente, tais como informações de cartões de crédito ou débito, com os nossos fornecedores de serviços de pagamento para que possamos processar o pagamento. Quando partilhadas com o(s) nosso(s) fornecedor(es) de serviços de pagamento, as informações de pagamento dos nossos clientes são codificadas num servidor seguro.

2.6. Dependendo dos critérios de reserva e dos serviços adicionados, o pagamento poderá ser fracionado em duas transações separadas, uma cobrada por nós e a outra pelo fornecedor de serviços. Apenas será cobrado ao Cliente o preço total real apresentado no nosso website. Aplicam-se as mesmas medidas de segurança.

2.7. Para podermos processar o pagamento do Cliente, é necessário que o Cliente garanta que existem fundos suficientes disponíveis. Se surgir algum problema relacionado com o processamento do pagamento do Cliente, voltaremos a tentar processar o referido pagamento em colaboração com os nossos fornecedores de serviços de pagamento. Se não for possível realizar a cobrança dos fundos da conta do Cliente, entraremos em contacto com o Cliente logo que possível para lhe dar instruções sobre outros modos de pagamento. Se, depois de fornecidas as referidas instruções, não recebermos o pagamento do Cliente, o pagamento em dívida será encaminhado para uma empresa de cobrança de dívidas.

2.8. Se houver motivos para suspeitarmos de que está a ser cometida fraude, reservamo-nos o direito de recusar o processamento do referido pagamento. A legitimação do pagamento pode ser exigida se houver suspeita de crime. Todos os tipos de fraude de pagamento serão denunciados à polícia e encaminhados para uma empresa de cobrança de dívidas.

3. DIREITO DO VIAJANTE A FAZER ALTERAÇÕES E A CANCELAR A TRANSAÇÃO

3.1. O viajante tem o direito de fazer alterações na viagem organizada reservada, desde que permitido pelos T&Cs para Viagens Organizadas. As alterações à viagem organizada podem resultar em custos adicionais para o viajante, impostos por nós ou por outra entidade.

As alterações aos bilhetes de voo regulares geralmente não são permitidas. Quaisquer alterações a um bilhete de avião após a respetiva emissão podem ser consideradas um cancelamento e uma compra subsequente de um bilhete de voo de substituição. Consequentemente, reservamo-nos o direito de cobrar o custo real. Se a viagem organizada for alterada a pedido do viajante, por exemplo, uma alteração do local de partida, de uma data de partida ou de um destino, uma mudança de hotel ou do período de viagem, a respetiva alteração será sempre considerada como um cancelamento e uma nova reserva ao preço disponível no momento da nova reserva.

Se uma companhia aérea permitir uma alteração, reservamo-nos o direito de cobrar o custo real pela alteração, em conformidade com os termos e condições da companhia aérea aplicável.

A nossa taxa administrativa para alterações é baseada no valor da reserva original, da seguinte forma:

Valor da reserva	Taxa administrativa por pessoa
1-100€	21€
101-350€	57€
351-750€	78€
751€-	93€

Alterações realizadas no mesmo dia da reserva:

Valor da reserva	Taxa administrativa por pessoa
1-350€	21€
351€-	30€

Todos os encargos são cobrados em moeda local, de acordo com a taxa de câmbio da IATA (IATA Consolidated Exchange Rate (ICER)) no momento da faturação.

3.2. O viajante tem o direito de cancelar a viagem. Reservamo-nos o direito de solicitar uma compensação ao viajante para cobrir os custos que incorremos devido ao cancelamento. Também poderemos impor taxas de cancelamento padrão razoáveis, com base no momento do cancelamento dos viajantes, caso tal cancelamento se encontre dentro do âmbito dos T&Cs para Viagens Organizadas. Mesmo que não tenhamos comunicado tais taxas de cancelamento padrão ao Cliente, mantemos o direito de cobrar uma taxa de cancelamento razoável.

Os cancelamentos de bilhetes de avião geralmente não são permitidos pelas companhias aéreas. Quando tal cancelamento é permitido pela companhia aérea aplicável, reservamo-nos o direito de cobrar ao Cliente o custo real de cancelamento, em conformidade com os termos e condições da companhia aérea aplicável.

Quando um hotel permite um cancelamento, reservamo-nos o direito de cobrar ao Cliente o custo real do cancelamento, em conformidade com os termos e condições do hotel aplicável.

A nossa taxa administrativa para cancelamentos é de 60€ por pessoa. Os encargos são cobrados em moeda local, de acordo com a taxa de câmbio da IATA (IATA Consolidated Exchange Rate (ICER)) no momento da faturação.

4. DIREITO DO VIAJANTE A TRANSFERIR ESTE ACORDO

4.1. O viajante pode transferir as suas obrigações ao abrigo destes T&Cs para Viagens Organizadas para qualquer outra pessoa que satisfaça todos os termos e condições para a participação na viagem organizada. Um exemplo de tal termo é facto de o prestador de serviços aplicável ou outra entidade terceira contratada por nós, em conformidade com estes T&Cs para Viagens Organizadas, ter de aceitar a alteração do viajante para que a mesma seja validada. O viajante tem de nos notificar acerca do pedido de transferência dentro de um período razoável antes da partida. Qualquer notificação realizada, o mais tardar, sete dias antes da partida, é considerada feita em tempo razoável.

4.2. Poderemos cobrar-lhe uma taxa razoável para a transferência. Esta taxa não pode exceder os custos por nós incorridos devido à transferência, e teremos de conseguir demonstrar como este custo é calculado.

As transferências de bilhetes de avião geralmente não são permitidas pelas companhias aéreas. Qualquer transferência de um bilhete de avião após a respetiva emissão pode ser considerada um cancelamento e uma compra de um bilhete de substituição. Consequentemente, reservamo-nos o direito de cobrar o custo real.

Se uma companhia aérea permitir uma transferência, reservamo-nos o direito de cobrar ao Cliente o custo real da transferência, em conformidade com os termos e condições da companhia aérea aplicável.

A nossa taxa administrativa para transferências (incluindo alterações de nome) é de 75 EUR por pessoa.

4.3. O cedente e o cessionário são, conjunta e separadamente, responsáveis por pagamentos pendentes para a viagem organizada e pelos custos adicionais por nós incorridos decorrentes dessa transferência.

5. ALTERAÇÕES ANTES DA PARTIDA

5.1. Alterações nos termos do acordo

Temos o direito de realizar alterações nos T&Cs para Viagens Organizadas, desde que informemos o viajante acerca de tal mudança de forma clara e compreensível e através de um meio durável. Se a alteração for irrelevante, por exemplo, pequenas alterações nos tempos de voo, o viajante não tem direito a qualquer redução de preço ou compensação. No caso de alterações materiais na viagem organizada, o viajante tem de receber uma viagem organizada alternativa, se possível, ou o direito de cancelar os T&Cs para Viagens Organizadas sem incorrer no pagamento de uma taxa de cancelamento.

5.2. Alteração de preço

5.2.1. Poderemos aumentar o preço da viagem organizada, caso os nossos custos aumentem devido a alterações nos custos de combustível, impostos ou encargos cobrados pelo Estado, ou devido a flutuações nas taxas de câmbio.

5.2.2. O preço da viagem organizada pode ser aumentado em um valor igual à parte do viajante relativa ao aumento de custos por nós incorridos. O direito de aumentar o preço aplica-se se o aumento total dos custos exceder 9,5 EUR

por reserva.

5.2.3. Caso os nossos custos sejam reduzidos, devido a qualquer uma das razões indicadas acima, em um total de 9,5 EUR por reserva ou mais, teremos de baixar o preço da viagem organizada. Ao realizar esta redução de preço, temos o direito de deduzir os nossos custos administrativos reais.

5.2.4. Teremos de notificar o viajante acerca de quaisquer alterações de preço o mais rapidamente possível. A notificação tem de especificar os motivos para a alteração de preço e a forma como a mesma foi calculada.

5.2.5. O preço não pode sofrer qualquer aumento, e não tem de ser reduzido, durante os últimos 20 dias antes da data de partida.

5.2.6. Se renunciarmos ao nosso direito de aumentar o preço, em conformidade com o ponto 5.2.1, não somos obrigados a baixar o preço em conformidade com o ponto 5.2.3.

5.3. Direito do viajante a rescindir o contrato sem uma taxa de cancelamento

5.3.1. 1. Se o viajante pretender rescindir os T&Cs para Viagens Organizadas devido a uma alteração substancial nos termos, por exemplo, se o preço for aumentado em mais de 8% do valor total das viagens organizadas, o viajante tem de nos informar do cancelamento dentro de um período razoável, tal como especificado por nós após a nossa notificação da alteração em questão. Se o viajante não nos informar acerca desta rescisão, o viajante estará vinculado pelos novos termos dos T&Cs para Viagens Organizadas.

5.3.2. 2. Se os T&Cs para Viagens Organizadas forem alvo de rescisão, teremos de reembolsar o preço de toda a viagem organizada sem qualquer atraso indevido e, o mais tardar, 14 dias após o dia em que o acordo for rescindido.

5.4. 4. Direito a rescindir o acordo em caso de eventos inevitáveis e extraordinários

5.4.1. Tanto nós como o viajante temos o direito de rescindir o acordo se a viagem organizada para o destino aplicável for substancialmente afetada por eventos inevitáveis e extraordinários no destino ou nas suas imediações.

Acontecimentos inevitáveis e extraordinários significam, por exemplo, problemas graves de segurança, como guerra, terrorismo, surtos de doenças graves ou catástrofes naturais. Nestes casos, o viajante tem o direito de rescindir os T&Cs para Viagens Organizadas sem pagar uma taxa de cancelamento. Se rescindirmos os T&Cs para Viagens Organizadas em conformidade com este parágrafo, o viajante não tem direito a qualquer compensação adicional a um reembolso total, tal como estabelecido no ponto 5.3.2.

5.4.2. O viajante não tem o direito de rescindir os T&Cs para Viagens Organizadas nos casos em que os eventos inevitáveis e extraordinários já fossem do conhecimento público no momento em que a viagem de pacote foi reservada e em que aceitou os T&Cs para Viagens Organizadas.

5.4.3. A fim de verificar se o evento é de natureza tão grave tal como especificado acima, especialistas de autoridades locais ou internacionais (como o Ministério dos Negócios Estrangeiros) têm de ser consultados.

6. RESPONSABILIDADE DO ORGANIZADOR PARA IMPLEMENTAR O PACOTE

6.1. Não implementação

Se um serviço de viagem não for fornecido em conformidade com os T&Cs para Viagens Organizadas, teremos de remediar o erro dentro de um prazo razoável. No entanto, não somos obrigados a remediar o erro se tal for impossível ou se tal solução implicar custos desproporcionais. Se não formos capazes de remediar o erro, o viajante poderá ter direito a uma redução de preço e compensação adicional.

6.2. Defeitos materiais

6.2.1. Se, após a partida, não for possível fornecer uma parte substancial dos serviços de viagem, providenciaremos, se possível, alternativas equivalentes ou pelo menos equivalentes, sem qualquer custo adicional para o viajante. Se não nos for possível oferecer tais alternativas, poderemos oferecer uma alternativa de qualidade inferior em conjunto com uma redução de preços razoável. O viajante só poderá rejeitar tais alternativas se não for possível comparar as mesmas às que teriam sido fornecidas ao abrigo dos T&Cs para Viagens Organizadas ou se a redução de preços oferecida não puder ser considerada razoável.

6.2.2. Se não nos for possível oferecer alternativas, ou se o viajante tiver o direito de recusar tais alternativas ao abrigo do ponto 6.2.1, o viajante poderá ter direito a uma redução de preços e compensação.

6.2.3. Em caso de erro que afete materialmente o fornecimento da viagem organizada e que não tenhamos corrigido dentro de um período de tempo razoável, o viajante poderá rescindir os T&Cs para Viagens Organizadas e também poderá ter direito a uma redução de preços e compensação adicional.

6.2.4. Se não nos for possível oferecer alternativas ou se o viajante tiver o direito de recusar tais alternativas ao abrigo do ponto 6.2.1, ou se o viajante tiver rescindido os T&Cs para Viagens Organizadas, de acordo com o ponto 6.2.3, desde que a viagem organizada inclua transporte e o viajante se encontre no destino nesse momento, o viajante tem o direito de repatriação equivalente, sem atraso indevido e sem qualquer custo adicional.

7. REDUÇÃO DE PREÇOS E COMPENSAÇÃO

7.1. As reduções de preços não são aplicáveis se conseguirmos demonstrar que o incumprimento se deve a uma falha do viajante ou que a responsabilidade deve ser imputada aos viajantes.

7.2. O viajante não tem direito a qualquer compensação se conseguirmos demonstrar que o incumprimento se deve ao viajante ou a terceiros sem ligação à prestação real dos serviços de viagens organizadas, ou se o incumprimento se dever a eventos inevitáveis e extraordinários.

7.3. Se o incumprimento se dever a alguém que tenhamos contratado (como, por exemplo, prestadores de serviços), estaremos apenas isentados de responsabilidade para pagar uma compensação ao abrigo destes T&Cs para Viagens Organizadas se tal entidade terceira que tenhamos contratado for ilibado de qualquer responsabilidade ao abrigo do significado de tal regra, regulamentação ou provisão. O mesmo se aplica se o incumprimento se dever a uma entidade terceira numa fase anterior da prestação do serviço.

7.4. Não existe direito a compensação para o viajante devido ao facto de termos cancelado a viagem organizada, desde que consigamos comprovar que se registaram para a viagem organizada menos pessoas do que o número mínimo predefinido (caso exista) e se o viajante tiver sido informado por escrito dentro de um prazo razoável estipulado nestes T&Cs para Viagens Organizadas de que a viagem organizada foi cancelada.

A nossa notificação de que uma viagem foi cancelada deve ser enviada, o mais tardar:

- 20 dias antes da partida, se a viagem organizada durar mais de 6 dias
- 7 dias antes da partida, se a viagem organizada durar entre 2 e 6 dias
- 48 horas antes da partida, se a viagem organizada durar menos de 2 dias

7.5. A compensação ao abrigo destes T&Cs para Viagens Organizadas inclui uma compensação por perdas financeiras puras, danos pessoais e danos materiais. O viajante é obrigado a mitigar as perdas, tanto quanto possível.

7.6. Se não decorrerem outras restrições da Diretiva (UE) 2015/2302 sobre viagens organizadas e acordos de viagem associados ou outra legislação vinculativa, a nossa responsabilidade por perdas é limitada a três vezes o preço total da viagem organizadas. Esta restrição não se aplica em caso de danos pessoais ou danos causados intencionalmente ou de forma negligente por nós.

8. RECLAMAÇÕES

8.1. O viajante só poderá invocar os seus direitos ao abrigo destes T&Cs para Viagens Organizadas se nos notificar do incumprimento ou do assunto em questão dentro de um período de tempo razoável depois de ter detetado ou depois de ser considerado que deveria ter detetado tal incumprimento. Tal notificação deve ser realizada o mais rapidamente possível e, se possível, já no destino durante a viagem organizada. Quando determinarmos uma redução de preço ou compensação adicional por perdas (caso exista), o momento da notificação do viajante será tido em conta, se quaisquer atrasos na notificação tiverem significado que poderíamos ter corrigido a falha.

8.2. Não obstante as disposições do ponto 8.1, o viajante poderá invocar os seus direitos ao abrigo destes T&Cs para Viagens Organizadas se agirmos com negligência grave ou em violação da boa fé.

9. RESPONSABILIDADE DO VIAJANTE DURANTE A VIAGEM

9.1. Instruções do organizador

O viajante é obrigado a cumprir quaisquer instruções do líder da visita ou qualquer outra pessoa que contratemos para o fornecimento da viagem organizada, caso exista. O viajante é responsável por respeitar quaisquer regras de conduta aplicáveis à viagem organizada ou verificadas no destino, e responsável por agir de uma forma que não perturbe outros viajantes ou terceiros. Se o viajante violar materialmente esta disposição, poderemos rescindir os T&Cs para Viagens Organizadas e o viajante não terá direito a qualquer compensação ou reembolso.

9.2. Responsabilidade do viajante em caso de perdas

O viajante é responsável perante nós por quaisquer perdas ou danos a nós causados pelo viajante devido a negligência.

9.3. Responsabilidade do viajante por formalidades

9.3.1. O viajante é pessoalmente responsável por observar as formalidades necessárias para a viagem organizada, incluindo, por exemplo, estar na posse de um passaporte válido, visto, vacinas e seguros.

9.3.2. Para todos os serviços de transporte, como voos incluídos na viagem organizada, o viajante tem de ter concluído o check-in em conformidade com a confirmação da reserva, os documentos de viagem ou outras instruções enviadas por nós ou pelo fornecedor do serviço.

9.3.3. O viajante é pessoalmente responsável por todos os custos incorridos devido a quaisquer deficiências nas formalidades descritas acima, por exemplo, repatriação devido à ausência de um passaporte, a menos que tais deficiências tenham sido causadas por informações incorretas da nossa parte.

9.3.4. O preço total da sua reserva irá incluir o preço dos Serviços de Viagem, quaisquer produtos suplementares e as nossas taxas de serviço. Tenha em atenção que as nossas taxas de serviço não são reembolsáveis. Isto deve-se ao

facto de as taxas de serviço serem cobradas pelos nossos serviços de mediação, os quais são considerados como concluídos no momento em que a reserva é confirmada ao Cliente. Quaisquer produtos suplementares do Prestador de serviços só é reembolsável na medida em que recebemos os montantes relevantes por parte do Prestador de serviços. Os nossos próprios produtos suplementares não são reembolsáveis.

9.4. Desvios do serviço acordado

Os viajantes que se desviarem/saírem da viagem organizada após o início da viagem organizada serão obrigados a informar-nos sobre este assunto.

10. OBRIGAÇÃO DO ORGANIZADOR NA PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA

Se o viajante encontrar dificuldades durante a viagem organizada, somos obrigados a prestar assistência adequada ao viajante, sem atraso e sem demoras indevidas. Esta assistência pode, por exemplo, consistir em informações sobre cuidados de saúde e serviços médicos, autoridades locais e assistência consular. Temos o direito de cobrar ao viajante uma taxa razoável por esta assistência, caso a situação tenha sido causada intencionalmente ou negligentemente por parte do viajante.

11. LEI VIGENTE E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

11.1. Lei finlandesa aplica-se a estes termos e condições e ao acordo celebrado entre o viajante e nós.

11.2. Resolução de litígios online

A Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma para a resolução de litígios, em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. LEI VIGENTE E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

12.1. Levamos muito a sério a proteção dos dados pessoais do Cliente. **Pode encontrar informações detalhadas sobre a recolha, o tratamento e a utilização dos seus dados pessoais na nossa Política de Privacidade.**

APÊNDICE 2 – TAXAS DE ASSISTÊNCIA ADMINISTRATIVA

Serviço	Taxa (inc. IVA)											
Pacote de suporte Valor a pagar para todos os serviços e alterações.	21 EUR por reserva											
Taxa de processamento em caso de reembolso por cancelamento no prazo de 24 horas Nos casos em que o bilhete ainda não tenha sido emitido/passível de anulação.	51 EUR por viajante											
Taxa de processamento de reembolsos Para todos os reembolsos solicitados pelo Cliente, incluindo pedidos de reembolso do valor do bilhete, impostos, taxas e/ou alterações iniciadas pela companhia aérea. A taxa também se aplica a tarefas administrativas, no caso de cancelamento por parte da companhia aérea.	61 EUR por viajante Reembolso no seguimento de cancelamento por parte da companhia aérea: 30 EUR por reserva											
Alteração da reserva	<table border="1"><thead><tr><th>Valor do bilhete</th><th>Taxa por viajante</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-100 EUR</td><td>21 EUR</td></tr><tr><td>101-350 EUR</td><td>57 EUR</td></tr><tr><td>351 - 750 EUR</td><td>78 EUR</td></tr><tr><td>751 < EUR</td><td>93 EUR</td></tr></tbody></table>	Valor do bilhete	Taxa por viajante	0-100 EUR	21 EUR	101-350 EUR	57 EUR	351 - 750 EUR	78 EUR	751 < EUR	93 EUR	
	Valor do bilhete	Taxa por viajante										
	0-100 EUR	21 EUR										
	101-350 EUR	57 EUR										
	351 - 750 EUR	78 EUR										
751 < EUR	93 EUR											

Sempre que solicitar uma alteração da reserva, por exemplo, alteração do voo agendado, correção do nome ou reserva adicional de criança sem lugar.

Alterações de horário (nova reserva) no prazo de 24 horas

Valor do bilhete	Taxa por viajante
0-350 EUR	21 EUR
350 < EUR	30 EUR

A opção de nova reserva na companhia aérea quando ocorrem alterações nos horários é gratuita. No caso de assistência com outras alterações iniciadas pela companhia aérea, a taxa é de 30 EUR por reserva.

Taxa de processamento manual
Assistência manual na realização de nova reserva

30 EUR por viajante

Tenha em atenção que qualquer alteração e/ou reembolso estão sujeitos às condições da companhia aérea e às regras da tarifa. Podem aplicar-se taxas adicionais por parte das companhias aéreas. Na qualidade de intermediário, não temos qualquer influência sobre as mesmas.

Se a alteração pretendida resultar num bilhete mais caro ou fizer com que o passageiro deixe de ter direito a um preço especial, o Cliente terá de suportar os custos adicionais.