



CONDIÇÕES GERAIS

A organização das viagens, serviços e produtos aqui incluídos são da responsabilidade de Catchawards - Business e Viagens, Lda., com sede na Rua das Alcachofras, n.º 3 (Bairro da Petrogal), 2695-144 Bobadela e escritórios na Avenida Estado da Índia nº 29, Edifício Goa, loja 07, 2685-147 Sacavém, NIPC 514671700, e-mail: corporate.viagens@catchawards.pt, telefone: +351 219410555 | Mat. na Conservatória do Registo Comercial Lisboa | Capital Social: 5000.00 Euros | RNAVT: 8028.

As condições gerais, cujo objeto possa ser uma viagem organizada ou serviço de viagem conexo, em conjunto com as condições particulares / programa e a correspondente ficha de informação normalizada [FIN], na ausência de documento autónomo, constituem o contrato de viagem, e obedecem ao previsto na legislação em vigor.

INSCRIÇÕES / PAGAMENTO

Para efeitos de reserva poderá ser solicitado ao Cliente o pagamento de 100% do preço do serviço ou viagem antecipadamente. Independentemente do valor pedido no ato da reserva, a totalidade do serviço – 100% - tem de estar liquidado até 21 dias antes da prestação do serviço, viagem ou estadia.

Caso o fornecedor do serviço o exija, será solicitado ao Cliente o depósito do preço total no ato da reserva.

Se a reserva tiver lugar a 21 dias ou menos da data de partida, o preço total do serviço ou viagem deverá ser pago no ato da reserva, ficando esta condicionada à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação das reservas para todos os serviços ou produtos.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. reserva-se ao direito de cancelar qualquer reserva cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. reserva-se ainda ao direito de cancelar ou alterar viagens organizadas por si por motivos de força maior ou, caso seja aplicável, por não atingir o número mínimo de participantes (conforme indicado nas condições particulares / programa), sendo neste segundo caso efetuados os respetivos reembolsos dos serviços adquiridos à CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda.

DOCUMENTAÇÃO

Sem prejuízo das informações prestadas pela CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. nas condições particulares / programa, o Cliente é inteira e exclusivamente responsável pela informação da necessidade, obtenção e apresentação da documentação necessária à sua viagem, tais como: bilhete de identidade ou cartão de cidadão, e/ou passaporte individual (válidos), e/ou certificados de vacinação, e/ou visto, conforme exigido em função do país de destino e nacionalidade dos passageiros.

Para viagens na União Europeia, o Cliente (cidadão união europeia com documento válido) que se desloque dentro desta deverá possuir o respetivo documento de identificação civil [passaporte, BI, cartão de cidadão], sendo que para obtenção de assistência médica deve ser portador do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença.

Para viagens fora da União Europeia, o Cliente que se desloque para fora daquela deverá possuir o respetivo documento de identificação civil [passaporte] válido, bem como do visto se necessário (esta informação deverá ser obtida pelo cliente junto dos serviços consulares).

Em ambos os casos, os cidadãos de países não comunitários devem consultar informações específicas quanto à documentação necessária para a realização da viagem junto das embaixadas / consulados dos países de origem.

Catchawards Business e Viagens, Lda.

Avenida Estado da Índia nº 29, Edifício Goa, loja 07, 2685-147 Sacavém

T. 351 219 410 555

NIPC 514 671 100 | Mat. C.R.C. Lisboa | Capital Social 5.000 Euros | RNAVT nº 8028

<https://www.catchawardsportugal.pt/>



A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao Cliente em país estrangeiro ou em território nacional, correndo ainda por conta do Cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar. Neste sentido, não existe lugar a reembolso de viagens / serviços pelo facto de não ser concedido o visto aos clientes, salvo se a tarifa aérea contratada permita reembolsos e que esteja expressamente explícito nas condições particulares dessa condição.

TAXAS DE AEROPORTO E IVA | DEMAIS TAXAS E ENCARGOS

As taxas de aeroporto / taxas turísticas locais, salvo indicação em contrário, não estão incluídas no preço da viagem, pelo que nos casos em que não seja possível efetuar o seu pagamento através da CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda., serão pagas localmente pelos passageiros nos aeroportos / hotéis / locais em que sejam exigidas. O Imposto sobre o Valor Acrescentado, aplicável à data da viagem, está incluído no preço do serviço. Qualquer custo, taxa ou encargo adicional eventualmente exigido será da única e inteira responsabilidade do Cliente.

CONDIÇÕES PARA CRIANÇAS

O Cliente deverá sempre solicitar, em complemento das informações descritas no nosso sítio, informação sobre as condições para crianças.

No caso de viagens organizadas com menores não acompanhados por um dos pais ou outra pessoa autorizada, que inclua alojamento, deverão ser prestadas informações que permitam o contato direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia.

CESSÃO DA POSIÇÃO

O Cliente pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência por escrito com pelo menos 7 dias de antecedência e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aéreos, marítimos, ferroviários e terrestres aplicáveis.

A cessão da posição responsabiliza solidariamente cedente e cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos e taxas adicionais originados.

ALTERAÇÕES PREÇO VIAGEM

Os preços constantes do programa / condições particulares estão baseados nos custos dos serviços e taxas vigentes à data da sua elaboração, pelo que estão sujeitos a alterações [aumento ou redução de preço] que resultem de variações no custo dos transportes, do combustível ou de outras fontes de energia, impostos, taxas e flutuações cambiais.

Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto *infra*, na cláusula «alterações a efetuar pela Agência / CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda.

Em caso de redução de preço, a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. reserva-se ao direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao Cliente as correspondentes despesas administrativas que, a pedido daquele, estejam justificadas.

Catchawards Business e Viagens, Lda.

Avenida Estado da Índia nº 29, Edifício Goa, loja 07, 2685-147 Sacavém

T. 351 219 410 555

NIPC 514 671 100 | Mat. C.R.C. Lisboa | Capital Social 5.000 Euros | RNAVT nº 8028

<https://www.catchawardsportugal.pt/>



ALTERAÇÕES OUTROS TERMOS VIAGEM

Alterações solicitados pelo Cliente:

Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um Cliente, inscrito para uma determinada viagem, deseje mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar uma taxa referente a despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 dias ou menos de antecedência em relação à data da 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".

Após o início da viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. (por ex: ampliação das noites de estadia, alteração de voo) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação.

Alterações a efetuar pela Agência / CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda.:

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. reserva-se ao direito de alterar os termos da viagem e seus serviços caso a alteração seja insignificante, sendo que, neste caso, informará por escrito o Cliente de tal, não tendo este direito a qualquer indemnização. Inclui-se, mas não se esgota, na alteração insignificante referida a alteração da ordem dos percursos, a modificação das horas de partida ou a substituição de qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria e localização similar, devendo informar o Cliente da(s) alteração(ões), logo que dela(s) tenha conhecimento.

Contudo, sempre que, antes do início da viagem, (i) a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, ou (ii) não consiga ir ao encontro das exigências especiais solicitadas pelo Cliente, ou (iii) propuser o aumento do preço da viagem em mais de 8%, o Cliente pode, no prazo de 5 dias: a) aceitar a alteração proposta; b) rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsados das quantias pagas; c) aceitar uma viagem em substituição da proposta, sendo reembolsado em caso de diferença do preço. A ausência de resposta por parte do Cliente no prazo fixado pela CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. implica a aceitação da alteração proposta / cancelamento, com a aplicação das respetivas taxas de rescisão previstas na cláusula *infra*.

DESISTÊNCIAS / RESCISÃO DO CONTRATO PELO CLIENTE

O Cliente é livre de desistir ou cancelar a viagem a todo o tempo antes do início da mesma.

Em caso de rescisão, o viajante pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos:

(a definir consoante a data de antecedência da rescisão e as economias de custos e receitas esperados em resultado da reafecção dos serviços de viagem):

Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Não obstante, o Cliente tem direito a rescindir o contrato antes do início da viagem sem pagar qualquer taxa de rescisão caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e/ou excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino. Neste caso, o Cliente terá apenas direito ao reembolso dos pagamentos efetuados.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda, reserva-se ao direito de cobrar uma taxa de serviço em caso de cancelamento de serviços por parte do cliente.

Catchawards Business e Viagens, Lda.

Avenida Estado da Índia nº 29, Edifício Goa, loja 07, 2685-147 Sacavém

T. 351 219 410 555

NIPC 514 671 100 | Mat. C.R.C. Lisboa | Capital Social 5.000 Euros | RNAVT nº 8028

<https://www.catchawardsportugal.pt/>



RESCISÃO PELA AGÊNCIA / CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda.

Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes, a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. reserva-se no direito de cancelar a mesma caso o número de participantes alcançado seja inferior ao mínimo definido por aquela. Neste caso, o Cliente será informado por escrito do cancelamento nos prazos legais.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. poderá ainda, antes do início da viagem, rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e/ou excepcionais.

A rescisão do contrato de viagem pela agência nos termos acima referidos apenas confere ao Cliente o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão daquele contrato de viagem.

INCUMPRIMENTO / REEMBOLSOS

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Cliente por motivos de força maior ou por causa imputável ao Cliente, salvo reembolso, se existir, pelos respetivos fornecedores.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. não é responsável pelo suprimento da falta de conformidade quando seja impossível ou implique custos desproporcionados, tendo o Cliente direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e os das efetivamente fornecidas, bem como indemnização nos termos da lei. Neste caso e quando parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado, a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. proporá alternativas a fim de dar continuidade à viagem, apenas podendo o Cliente recusar se a alternativa proposta não for equiparável ao que tinha sido acordado ou se a redução do preço for inadequada.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda, reserva-se ao direito de cobrar uma taxa de serviço em caso de cancelamento de serviços por parte do cliente.

RECLAMAÇÕES

Qualquer falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada deve ser comunicada à CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. pelo Cliente por escrito ou de outra forma adequada logo que tal desconformidade ocorra e sem demora injustificada.

O direito a apresentar reclamações para efeitos de redução de preço ou por falta de conformidade dos serviços de viagem incluindo na viagem organizada prescreve no prazo de 2 anos.

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i. Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo- www.provedorapavt.com
- ii. Comissão Arbitral do Turismo de Portugal- www.turismodeportugal.pt
- iii. Ou qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor- www.consumidor.pt cuja consulta desde já aconselhamos.

Catchawards Business e Viagens, Lda.

Avenida Estado da Índia nº 29, Edifício Goa, loja 07, 2685-147 Sacavém

T. 351 219 410 555

NIPC 514 671 100 | Mat. C.R.C. Lisboa | Capital Social 5.000 Euros | RNAVT nº 8028

<https://www.catchawardsportugal.pt/>



RESPONSABILIDADE

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no presente contrato de viagem.

Quando se trate de viagem organizada, é a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. responsável perante o Cliente, ainda que os serviços sejam executados por terceiros, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

Nos restantes serviços de viagem, a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. apenas responde pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo Cliente.

Quando a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. intervenha como intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos, é apenas responsável pelos erros de emissão dos respetivos títulos quando a si imputáveis.

Em quaisquer dos casos, a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. não é responsável por erros que sejam imputáveis ao Cliente ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e/ou excecionais.

É obrigação do cliente conferir toda a documentação referente à viagem / pacote contratado (nomes, datas, destino, etc) aquando do envio da documentação. Caso exista alguma inconformidade deve de imediato contactar a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda.

ASSISTÊNCIA

Em caso de dificuldade do Cliente, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda., fornecerá as informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular, bem como poderá ajudar o cliente a efetuar as comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem se for o caso.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. reserva-se no direito de cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu por essa assistência se a dificuldade tiver sido causada, deliberada ou negligentemente, pelo Cliente.

No caso de ocorrerem cancelamentos e/ou atrasos de voos ou outro meio de transporte por parte das companhias aéreas / companhias de transporte, é da responsabilidade das mesmas assumirem todas as despesas daí inerentes, seja com alojamento, alimentação e transporte.

Em caso de impossibilidade de a companhia aérea / companhia de transporte assumir os custos no imediato, é responsabilidade do cliente assumir as despesas e fazer o pedido de reembolso das mesmas, bem como o pedido de indemnização se assim se justificar, diretamente à companhia à posteriori.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda., não terá qualquer responsabilidade de assumir os custos de despesas inerentes a cancelamentos / atrasos de companhias de transporte (aéreas ou outras) pelo Cliente, na medida em que as companhias apenas fazem o reembolso das respetivas despesas aos próprios clientes.

Não é da responsabilidade da CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda., nem das companhias de transporte, assumir despesas que o cliente tenha que pagar no destino final devido ao cancelamento / atrasos de voos (cancelamento hotéis, cancelamento de refeições, cancelamento de transportes, etc).

Catchawards Business e Viagens, Lda.

Avenida Estado da Índia nº 29, Edifício Goa, loja 07, 2685-147 Sacavém

T. 351 219 410 555

NIPC 514 671 100 | Mat. C.R.C. Lisboa | Capital Social 5.000 Euros | RNAVT nº 8028

<https://www.catchawardsportugal.pt/>



A limitação de custos referida *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 CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

A qualquer momento, e para efeitos de pedir assistência em caso de dificuldades ou apresentar reclamações por qualquer falta de conformidade constatada durante a execução da viagem, o Cliente pode contactar a CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. através do contacto fornecido pelo seu consultor de viagem.

INSOLVÊNCIA / SEGUROS

Em caso de insolvência da CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda., o Cliente 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, IP | Rua Ivone Silva, lote 6, 1050-124 Lisboa | Tel. 211140200 | info@turismodeportugal.pt].

A responsabilidade da CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda., emergente das obrigações assumidas, encontra-se ainda garantida por um seguro de responsabilidade civil, tomado junto da Companhia Liberty Seguros, com a apólice n.º RC78560172, nos termos da legislação em vigor.

A CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. disponibiliza ainda a venda de seguros que poderão ser adquiridos pelo Cliente em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento.

BAGAGEM

A agência é responsável pela bagagem nos termos legais.

O Cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços (companhias aéreas / transporte) no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.

No transporte internacional, em caso de dano na bagagem, a reclamação deverá ser feita por escrito ao transportador imediatamente após a verificação do dano, e no prazo máximo de 7 dias a contar da sua entrega. Estando em causa o mero atraso na entrega da bagagem, a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data de entrega da mesma.

A responsabilidade da CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. só poderá ser acionada mediante a apresentação do comprovativo de reclamação prevista no parágrafo anterior / sobre a entidade prestadora do serviço.

LIMITES

A responsabilidade da CATCHAWARDS BUSINESS E VIAGENS, Lda. tem como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, sobre Transporte Aéreo Internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, terá como limites os seguintes montantes:

- a) € 441.436,00, em caso de morte ou danos corporais;
- b) € 7.881,00, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) € 31.424,00, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nela contida;
- d) € 10.375,00, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) € 1.097,00, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

Catchawards Business e Viagens, Lda.

Avenida Estado da Índia nº 29, Edifício Goa, loja 07, 2685-147 Sacavém

T. 351 219 410 555

NIPC 514 671 100 | Mat. C.R.C. Lisboa | Capital Social 5.000 Euros | RNAVT nº 8028

<https://www.catchawardsportugal.pt/>



Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtração de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o Cliente aí se encontrar alojado, temo como limites:

- a) € 1.397,00, globalmente;
- b) € 449,00, por artigo;
- c) O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados á guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.

INFORMAÇÕES GERAIS

Horas de chegada ou partida: estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com horários das respetivas companhias aéreas à data de impressão do presente, podendo por isso serem sujeitas a alteração.

Hotéis / Apartamentos:

Apartamento: é da responsabilidade do Cliente a informação do número de pessoas que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas que as reservadas, a sua entrada poderá ser recusada.

Hotéis: A ocupação permitida / tipo de quarto e regime contrato está discriminado no preço apresentado no orçamento. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo sendo por norma, nestes casos colocada uma cama extra que pode não ser de idêntica qualidade. Nos quartos equipados com duas camas ou de casal, o triplo pode ser constituído apenas por aquelas camas. Nem todos os hotéis dispõem de camas de casal, sendo que o quarto duplo poderá ter duas camas separadas.

A relação dos hotéis e apartamentos constantes dos programas é indicativa assim como a sua categoria que respeita a critérios e classificações locais cujo critério por vezes são distintos dos utilizados em Portugal.

Refeições: salvo indicação em contrário, os preços apresentados para suplementos de meia pensão e pensão completa não incluem bebidas. A indicação das refeições que o cliente pode fazer, vai mencionado no orçamento enviado, em caso de omissão vigorará o regime APA (Alojamento e pequeno-almoço).

Nas chegadas ao hotel após as 19h, o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte; no último dia e salvo possibilidade de late check-out, o último serviço do hotel será o pequeno-almoço.

Horários de entrada e saída: serão definidas em função do primeiro e último serviço. Em regra e sem carácter vinculativo, os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até às 12h do dia de saída.

Nos apartamentos, a entrada verifica-se, geralmente, pelas 17h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 10h do dia de saída.

Catchawards Business e Viagens, Lda.

Avenida Estado da Índia nº 29, Edifício Goa, loja 07, 2685-147 Sacavém

T. 351 219 410 555

NIPC 514 671 100 | Mat. C.R.C. Lisboa | Capital Social 5.000 Euros | RNAVT nº 8028

<https://www.catchawardsportugal.pt/>