

CONDIÇÕES GERAIS

Estas Condições Gerais estão sujeitas ao disposto na Lei 7/1998, de 13 de abril, sobre as Condições Gerais de Contratação e Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o Texto Consolidado da Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Usuários, que regula as Viagens Combinadas, e outras leis complementares.

O fato de participar na viagem a que se refere este catálogo origina a aceitação por parte do viajante de todas e cada uma das Condições Gerais, que se consideram automaticamente incorporadas ao contrato. As partes contratantes submetem-se expressamente à jurisdição dos Tribunais de Madrid para resolver todas as suas diferenças.

ORGANIZAÇÃO

A organização técnica destas “viagens combinadas” foi realizada por VIAJES SURLAND S.A. com CICMATA65.

OS PREÇOS INCLUEM

O transporte em ônibus, carro, barco, trem ou avião, de acordo com cada itinerário; hospedagem e/ou pensão alimentícia no regime contratado em cada caso com base em habitações duplas com banheiro privativo. Nas habitações duplas é permitido que uma terceira cama possa ser habilitada quando solicitada, considerando sempre que a utilização da terceira cama é feita com o conhecimento das pessoas que ocupam a habitação dupla. Para todos os efeitos nos formulários e documentação de viagem, esta circunstância será refletida como uma habitação tripla. Todos os outros serviços e acessórios que se especifiquem concretamente nos respectivos itinerários, tais como traslados, visitas, passeios de ferry, gorjetas, bagageiros, etc. Durante o período de Natal, Páscoa, feiras, congressos e outros eventos especiais, os preços das hotéis podem sofrer variações imprevistas e alheias à organização, pelo que estão sujeitos a alterações.

OS PREÇOS NÃO INCLUEM

Visitas e excursões opcionais e todo o tipo de extras, como taxas de aeroporto, cafés, vinhos, licores, águas minerais, etc. Quando a falta de conexão dos voos, mesmo que seja causada por alterações nos horários das companhias aéreas, torne necessário permanecer ou fazer uma longa espera, as despesas daí decorrentes serão por conta dos passageiros e em geral qualquer outro serviço que não conste na seção “Os preços incluem”.

INSCRIÇÕES

No momento da inscrição deverá ser depositado 40 por cento do valor da viagem, não se considera nenhum lugar como confirmado em firme até o recebimento de tal depósito. O restante 60 por cento deverão ser pagos até 7 dias antes da data da saída, exceto nos trens turísticos de luxo, que serão 35 dias, caso contrário o lugar será considerado cancelado, caso em que serão aplicadas as condições pertinentes.

EQUIPAGEM

As bagagens e outros pertences pessoais do viajante não estão sujeitos ao contrato de transporte terrestre, sendo o seu transporte por conta e risco do viajante, sem que a VIAJES SURLAND seja obrigada a responder pelas perdas ou danos que as mesmas possam sofrer durante a viagem por qualquer razão. Relativamente ao transporte aéreo, ferroviário, marítimo ou fluvial de bagagens, aplicam-se as condições das empresas transportadoras.

REEMBOLSOS

Caso os preços indicados, por qualquer circunstância justificada, sejam objeto de modificação, o viajante terá o direito de escolher entre aceitar as modificações ou ficar desobrigado de seu compromisso, sendo reembolsado pelo valor ou valores pagos. Nem a agência organizadora nem o viajante terão direito a qualquer compensação. Os reembolsos serão sempre processados através do escritório de registro. Nenhum reembolso é feito por serviços não utilizados voluntariamente pelo viajante. Será considerado prescrito o pedido de reembolso recebido com mais de três meses após a prestação do serviço, salvo caso de força maior que impeça o seu pedido prévio.

RESOLUÇÃO DO CONTRATO PELO CONSUMIDOR OU VIAJANTE

Caso o cliente desista da viagem que já havia reservado, deverá pagar os seguintes valores como multa: A) Se a desistência ocorrer mais de dez dias antes da data indicada para o início da viagem e menos de quinze, 15 por cento do valor global. B) De dez a três dias, 30 por cento. C) A partir de três dias e a não apresentação à saída, sem cancelamento prévio, implicará a perda total do valor da viagem.

Exceções

- Nos programas publicados entre as páginas 41/48 dos **TRENS TURÍSTICOS**, a Agência de Viagens ou o Cliente podem desistir da reserva efetuada a qualquer momento, tendo direito à devolução dos valores pagos, exceto 15% do total a pagar, a título de taxa de inscrição e garantia de reserva, que deverá ser paga à Surland a título de compensação e que aumentará da seguinte forma:
 - O CLIENTE poderá cancelar, a qualquer momento, os serviços solicitados, comunicando por escrito a sua desistência da viagem contratada, tendo direito ao reembolso dos valores entregues com exceção de 15% do valor total a título de “taxa de inscrição/garantia de reserva” (seções II.2.a e II.2.b), que deverão ser pagos à SURLAND a título de indenização. Qualquer alteração efetuada pelo Cliente que modifique a identidade dos viajantes que irão ocupar os lugares reservados, as datas de saída ou a viagem escolhida implicará o cancelamento da reserva efetuada e a realização de uma nova reserva. A percentagem a aplicar, sempre sobre o PVP em vigor, para saber os valores a pagar a título de indenização, aumentará em função da data de cancelamento relativamente à data de início da viagem, da seguinte forma: Cancelamento entre 31 e 16 dias: 25% - Cancelamento entre 15 e 6 dias: 50% - Cancelamento entre 5 e 2 dias: 80% - Cancelamento inferior a 48 horas ou não comparecimento no dia do início da viagem: 100%.
 - Quando um CLIENTE que já tenha pago os valores da “taxa de inscrição/garantia de reserva” cancela a sua viagem, antes de proceder ao reembolso dos referidos valores, a SURLAND fica autorizada a deduzir a indenização estabelecida no ponto 1.1.
 - Nos casos em que o CLIENTE não tenha comunicado expressamente sua desistência e não tenha cumprido, dentro do prazo, os pagamentos dos valores estabelecidos, a SURLAND terá o direito de aplicar e reclamar do CLIENTE os valores de indenização com base nos percentuais estabelecidos no item 1.1, que deverá ser pago no prazo máximo de TRINTA (30) dias a partir da data da solicitação que a SURLAND fará para os devidos fins.
 - Alterações na data da viagem: A percentagem a aplicar, sempre sobre o PVP vigente, para saber os valores a pagar a título de indenização, aumentará em função da data de comunicação da alteração relativamente à data de início da viagem, da seguinte forma:
 - São admitidas alterações comunicadas com mais de 120 dias de antecedência
 - Comunicações entre 120 e 31 dias de antecedência: 15% de penalidade. Alterações na data da viagem não são permitidas com menos de 31 dias antes da data de saída da viagem.
 - Alterações na identidade dos passageiros:
 - Alterações na identidade de um dos dois passageiros que viagem em habitação dupla são permitidas até 5 dias antes da data de saída da viagem
 - Não são permitidas alterações na identidade dos dois passageiros viajando em habitação dupla ou do passageiro viajando em habitação individual. Tais alterações serão considerados cancelamentos.
 - Antes da saída da viagem, se a Renfe Viajeros for obrigada a modificar algum elemento essencial da Viagem contratada, notificará imediatamente o CLIENTE. O CLIENTE, uma vez recebida a comunicação por qualquer um dos meios adequados, terá o poder de resolver o contrato e todos os valores pagos por conta, ou aceitar a modificação que passará a fazer parte das condições contratuais vinculativas entre ambas partes. Para o efeito, não são consideradas modificações de elementos essenciais: a alteração de uma visita por outra de características comparáveis; a alteração dos horários ou da ordem cronológica das visitas; a mudança de localização dos locais de alimentação ou pernoite dentro do roteiro da viagem; a substituição do meio de transporte em uma rota específica; a variação de espetáculos e performances. Se por motivos técnicos ou organizacionais a Renfe Viajeros considerar necessário suspender a viagem, será obrigada a oferecer ao viajante uma nova data ou a devolução do valor.
 - Se uma vez alterada a reserva da data de saída, a reserva for cancelada, as despesas serão de 100% da tarifa confirmada.
 - Se a mudança de data for notificada com menos de 30 dias antes da data de saída da viagem, será aplicada uma multa de 25% sobre a tarifa confirmada e não será inferior à tarifa original em nenhum caso.
- Nos programas publicados que tenham confirmado trem de Alta Velocidade, uma vez efetuada a reserva, a emissão do bilhete de trem será imediata, pelo que os cancelamentos produzidos obrigam o consumidor a pagar 100% do preço. As condições específicas descritas acima, estabelecidas para despesas de cancelamento, serão plenamente aplicáveis independentemente de o cancelamento ter sido causado por força maior por parte do consumidor. Política de penalidades por alteração de datas de viagem nos trens de

Alta Velocidade dos programas da Espanha a sua maneira em Alta Velocidade. Cancelamentos Cada um dos trajetos pode ser cancelado individualmente, com um custo de 40% do preço do bilhete cancelado. **Alterações** Tanto os passageiros de ida quanto as de volta podem ser alterados de forma independente, sem ônus, desde que mantidas as origens e destinos, dentro de seu prazo de validade. No caso de diferença no preço do novo bilhete, o cliente deverá pagar o valor correspondente.

- Nestes programas que dispõem de trem de alta velocidade, está incluído o bilhete Spain Pass da Renfe, cujas condições de utilização são: Se o titular desjar mudar de classe indicada no seu passe, poderá fazê-lo desde Business/ Club a Turista, sem direito a qualquer compensação. Pelo contrário, os titulares de um passe em Classe Econômica Turista deverão pagar um suplemento pela diferença entre Turista e Business/Club, calculado sobre a Tarifa Geral. O titular deve apresentar o passaporte juntamente com o passe e o bilhete em todas as operações de controle. O titular do passe cumpre as regras gerais aplicáveis nas relações contratuais entre o viajante e o transportador (Renfe Viajeros). **Situações Irregulares** Em caso de alteração ou manipulação dos dados do passe ou da sua utilização por outra pessoa que não o titular, o viajante será considerado sem bilhete, aplicando-se a regulamentação aplicável e a retirada do passe. Se utilizar um passe sem obter o bilhete, o viajante é considerado sem bilhete, aplicando-se a regulamentação em vigor. **Cancelamentos do passe** - O passe pode ser cancelado em até 24 horas após a compra sem nenhum custo adicional, obtendo um reembolso de 100%. Após 24 horas, será cobrada uma taxa de 15% como gastos de cancelamento antes do primeiro uso. Nenhum reembolso é possível após o uso da primeira viagem. Se a viagem for feita em classe inferior à especificada no passe, não terá direito a nenhuma compensação. **Cancelamento de passageiros** - As passageiros podem ser canceladas gratuitamente até 15 minutos antes da saída do trem da estação de origem. Uma vez cancelado, o saldo anterior do passe é restaurado. **Substituição do passe** - Em caso de dano, extravio ou furto, pode ser solicitada a segunda via gratuitamente nas bilheteiras das estações autorizadas. Não é possível trocar um passe por outro de tipo/classe diferente. Não é possível trocar um passe por outro com prazo de validade diferente. **Compromisso** Os titulares do passe têm o direito de solicitar uma indenização em caso de atraso na hora prevista de chegada, falta de qualidade ou qualquer outro caso imputável à Renfe nas mesmas condições do resto das tarifas, dependendo do tipo de produto e trem.
- Nos programas publicados nas páginas 6 a 14 (Caminho de Santiago) no momento da reserva, o cliente deverá pagar o valor de 60€ por pessoa para gastos de gestão e que serão debitados ao preço final da sua viagem. Em caso de cancelamento da reserva após tê-la solicitado com firmeza, o referido valor não será reembolsado. Por outro lado, cada modificação de datas que se faça nestes programas do Caminho de Santiago será penalizada em 35€ por cliente.

ALTERAÇÕES

Caso, antes da saída da viagem, o organizador seja obrigado a modificar significativamente algum elemento essencial do contrato, deverá notificar imediatamente o viajante. Neste caso, e salvo indicação em contrário no programa/oferta, o viajante poderá optar pela resolução do contrato sem qualquer penalização ou aceitar uma modificação do contrato em que sejam especificadas as variações introduzidas e o seu impacto no preço. O viajante deve comunicar a decisão adotada ao organizador da viagem no prazo de três dias a contar da notificação da modificação. Caso o viajante não comunique a sua decisão nos termos indicados, entenderemos que opta pela resolução do contrato sem qualquer penalização. Em todos estes casos, o cliente não terá direito a qualquer redomação e, sim, apenas à restituição dos valores pagos, caso não concorde com as alterações.

RESPONSABILIDADES

A Viajes Surland S.A. responderá perante o viajante, em função das obrigações que lhe correspondam para o seu respetivo âmbito de gestão da viagem combinada, pelo correto cumprimento das obrigações derivadas do contrato, independentemente se devem ser executadas por si mesma ou por outros prestadores de serviços, e sem prejuízo do direito dos organizadores de agir contra os referidos prestadores de serviços. A Agência Organizadora declara expressamente que atua unicamente como intermediária entre os viajantes e as entidades ou pessoas chamadas a facilitar os serviços que constam nos roteiros, ou seja: empresas de transporte, hotéis, restaurantes, etc. Sendo assim, declina toda a responsabilidade por deficiências de qualquer dos serviços prestados, bem como por quaisquer danos, lesões, acidentes, atrasos ou irregularidades que possam ocorrer durante a execução dos serviços às pessoas que efetuem a viagem através da sua mediação, bem como os equipamentos e outros objetos de seu poder. Quando a viagem for realizada em ônibus próprios ou alugados pela Agência Organizadora, em caso de acidente, independentemente do país onde ocorra, o viajante submete-se expressamente à legislação sobre sinistralidade rodoviária do país a qual o veículo estiver matriculado, podendo beneficiar-se, no que respeita a danos pessoais, do seu seguro contratado, de acordo com a tabela de indenizações correspondente, os mesmos seriam pagos aos beneficiários interessados ou seus representantes legais no país de matrícula do veículo e na lei cambial do mesmo. As empresas aéreas, marítimas e terrestres envolvidas nestas viagens não poderão ser responsabilizadas por qualquer ato, omissão ou irregularidade que possa ocorrer ao viajante durante o tempo em que permanecer fora do respectivo meio de transporte. Este catálogo é emitido sob a exclusiva responsabilidade do Operador Turístico. Não é publicado em nome, nem obriga, as companhias aéreas aqui mencionadas cujos serviços são utilizados durante o passeio. O contrato de passagem constituirá o único vínculo que une a empresa de transporte e o comprador ou viajante. A Agência Organizadora não será responsável por qualquer perda ou dano a pessoas e/ou bens, resultante direta ou indiretamente de forças sobrenaturais, devida a incêndios, falhas de máquinas ou equipamentos, ações governamentais, autoridades, guerras, hostilidades, greves, motins, epidemias, etc. Nem a agência, nem qualquer uma de suas subsidiárias ou empresas afiliadas serão responsáveis por qualquer despesa ou responsabilidade adicional incorrida pelo passageiro. A responsabilidade para com o viajante será solidária de todos os empresários que concorram conjuntamente no contrato, independentemente da sua classe e das relações que existam entre eles, sem prejuízo do direito de repetição de quem responder ao viajante contra o qual seja imputável o incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de acordo com seu respectivo âmbito de gestão da viagem combinada. Os organizadores e agências de viagens organizadas também serão responsáveis pelos danos sofridos pelo viajante como resultado da não execução ou execução deficiente do contrato.

A referida responsabilidade cessará quando se verificar alguma das seguintes circunstâncias: a) Que os defeitos observados na execução do contrato sejam imputáveis ao viajante. b) Que tais defeitos sejam imputáveis a terceiros alheios à prestação dos serviços previstos no contrato e sejam de natureza imprevisível ou insuperável. c) Que os referidos defeitos se devam a motivos de força maior. d) Que os defeitos se devam a um acontecimento que a agência, ou se for o caso, o organizador, apesar de ter feito todas as diligências necessárias, não pôde prever ou superar. Nos casos de exclusão de responsabilidade por alguma das circunstâncias previstas nos parágrafos b), c) e d), o organizador e a agência que façam parte do contrato estarão obrigados, no entanto, a prestar a necessária assistência ao viajante que se encontra em dificuldades. A indenização por danos resultantes do incumprimento ou mau desempenho dos serviços incluídos na viagem combinada será limitada de acordo com o disposto nas convenções internacionais que regulam esses serviços.

PRESCRIÇÃO DE AÇÕES

As ações dos direitos reconhecidos no Real Decreto Legislativo 1/2007 prescreverão pelo curso de dois anos.

DOCUMENTAÇÃO

Todos os passageiros, sem exceção, devem portar sua documentação pessoal ou familiar em ordem. Ficará por conta dos mesmos a obtenção do passaporte, vistos, etc. A entrada de passageiros/turistas em países europeus fica a critério das autoridades migratórias de cada país. VIAJES SURLAND S.A não se responsabiliza por inconvenientes migratórios de passageiros/turistas e serão aplicadas as condições gerais estabelecidas neste catálogo para cancelamento ou desistência de serviços. A viagem considera-se confirmada, no momento em que a Agência entrega os vouchers e/ou bilhetes correspondentes aos serviços incluídos na viagem que constituem a formalização da mesma.

VIGÊNCIA

A programação deste catálogo é válida de 1 de abril de 2026 a 31 de março de 2027, exceto para as viagens em que seja indicada uma data de início ou fim diferente.

PROTEÇÃO DE DADOS

Em cumprimento da Lei Orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, sobre a Proteção de Dados Pessoais, o organizador informa que os dados pessoais fornecidos serão incorporados a um arquivo de sua propriedade com o único objetivo de gerenciar a reserva de serviços contratados. Os dados fornecidos pelo viajante poderão ser cedidos apenas às empresas colaboradoras e organizadoras de sua viagem para a correta prestação do serviço contratado.

ESTE CATÁLOGO É PARA VENDA EXCLUSIVA NA AMÉRICA LATINA