

General Terms and Conditions (GTC) of Ventura TRAVEL GmbH for trips of the brand "Polartours"

Condições Gerais de Contratação

As seguintes Condições Gerais de Contratação (CGC), na medida em que sejam validamente acordadas, constituem o conteúdo do contrato de viagem organizada para as viagens da marca Polartours celebrado entre o cliente (= viajante) e o operador turístico Ventura TRAVEL GmbH (doravante denominado "Ventura"). As CGC complementam as disposições legais dos §§ 651a e seguintes do Código Civil Alemão (BGB) e dos artigos 250 e 252 da Lei de Introdução ao Código Civil (EGBGB). Ao reservar uma viagem organizada, o parceiro contratante do operador turístico é o viajante – sendo irrelevante se o viajante usufrui da viagem organizada por si próprio ou se celebra o contrato em nome de outro participante da viagem.

Estas CGC não se aplicam expressamente se o viajante não reservar uma viagem organizada nos termos dos §§ 651a e seguintes do BGB, mas apenas serviços de viagem individuais (por exemplo, apenas hotel, aluguer de automóvel) à Ventura, ou se a Ventura atuar expressamente como intermediária de uma viagem organizada de outro operador turístico, de um serviço de viagem individual (por exemplo, apenas voo) ou de serviços de viagem combinados nos termos do § 651w do BGB, informando o viajante de forma clara e separada sobre esse facto antes da reserva. Nestes casos, aplicam-se as Condições Gerais de Viagem/Contratação do operador turístico de viagens organizadas ou do prestador de serviços intermediado, desde que estas tenham sido validamente incluídas.

1. Celebração do Contrato de Viagem Organizada

1.1 Para todos os métodos de reserva, aplica-se o seguinte:

- a) O contrato baseia-se na descrição da viagem da Ventura no catálogo ou folheto válido no momento da viagem, no seu website, em publicidade ou websites de terceiros, numa oferta individual ou noutro meio de comunicação da Ventura, em conjunto com informações complementares da Ventura para a respetiva viagem, desde que estas estejam na posse do viajante no momento da reserva.
- b) O viajante é responsável por todas as obrigações contratuais dos co-viajantes para os quais realiza a reserva, tal como pelas suas próprias, na medida em que tenha assumido esta obrigação através de uma declaração expressa e separada.
- c) Se a confirmação da viagem diferir do conteúdo da inscrição na

viagem, esta confirmação constitui uma nova oferta, à qual a Ventura fica vinculada por um período de dez dias. O contrato entra em vigor com base nesta nova oferta, desde que a Ventura tenha alertado para a alteração e cumprido as suas obrigações de informação pré-contratual a este respeito, e o viajante declare a aceitação à Ventura dentro do prazo de vinculação, expressa ou tacitamente através do pagamento (ou pagamento parcial) do preço da viagem.

1.2 Para reservas que não sejam efetuadas por via eletrónica (por exemplo, por telefone), aplica-se o seguinte:

- a) Através da inscrição na viagem (reserva), o viajante propõe à Ventura, de forma vinculativa, a celebração do contrato de viagem organizada para as pessoas indicadas.
- b) O contrato entra em vigor com a receção da confirmação da viagem (declaração de aceitação) enviada pela Ventura. No momento da celebração do contrato, ou imediatamente após, a Ventura enviará ao viajante uma confirmação da viagem num suporte durável. Caso a celebração do contrato ocorra com presença física simultânea, o viajante tem direito a uma confirmação da viagem em papel; o mesmo se aplica em caso de celebração de contrato fora dos estabelecimentos comerciais.

1.3 Para reservas efetuadas por via eletrónica (por exemplo, na Internet), aplica-se o seguinte:

- a) O processo de reserva online será explicado ao viajante no website correspondente.
- b) Para a correção de dados, eliminação ou reinicialização de todo o formulário de reserva online, o viajante dispõe de uma funcionalidade de correção, cuja utilização é explicada.
- c) Os idiomas contratuais oferecidos para a realização da reserva online são indicados.
- d) Se o texto do contrato for armazenado pela Ventura, o viajante será informado sobre esse facto e sobre a possibilidade de aceder posteriormente ao texto do contrato.
- e) Ao clicar no botão ou funcionalidade "reservar com obrigação de pagamento", o viajante propõe à Ventura, de forma vinculativa, a celebração do contrato de viagem.
- f) A receção da reserva (inscrição na viagem) do viajante será confirmada imediatamente por via eletrónica (confirmação de receção).
- g) A transmissão da reserva (inscrição na viagem) através do botão "reservar com obrigação de pagamento" não confere ao viajante o direito à celebração de um contrato de viagem organizada com a

Ventura em conformidade com a sua reserva. O contrato de viagem organizada só entra em vigor com a receção, por parte do viajante, da confirmação da viagem enviada pela Ventura num suporte durável.

h) Se a confirmação da reserva for efetuada imediatamente após o clique no botão "reservar com obrigação de pagamento", através da visualização imediata da confirmação no ecrã, o contrato de viagem organizada entra em vigor com a exibição desta confirmação, sem necessidade de uma notificação intermédia de receção da reserva nos termos da alínea f). Neste caso, será oferecida ao viajante a possibilidade de guardar num suporte durável e imprimir a confirmação da viagem. Contudo, a natureza vinculativa do contrato de viagem organizada não depende do facto de o viajante efetivamente utilizar estas opções de armazenamento ou impressão.

1.4 A Ventura informa que as reservas de viagens organizadas efetuadas à distância (por exemplo, por telefone, e-mail) não podem ser revogadas nos termos dos §§ 312, n.º 7, 312g, n.º 2, frase 1, n.º 9 do BGB. Existe, no entanto, um direito de revogação se o contrato de viagem organizada entre a Ventura e o viajante (que seja consumidor) tiver sido celebrado fora dos estabelecimentos comerciais, exceto se as negociações que conduziram à celebração do contrato tiverem sido efetuadas por solicitação prévia do consumidor.

2. Pagamento

2.1 Após a celebração do contrato, é devido um depósito de 30% do preço da viagem, desde que o certificado de garantia (Sicherungsschein) tenha sido enviado ao viajante em suporte de texto, nos termos do § 651r, n.º 4, frase 1 do BGB e Art. 252 da EGBGB. Caso os voos ou serviços de alojamento contidos na respetiva oferta tenham de ser pagos imediatamente pela Ventura aos seus prestadores de serviços, ou se um bilhete de avião tiver de ser emitido imediatamente após a confirmação da reserva, a Ventura reserva-se o direito de faturar um depósito superior, correspondente a, pelo menos, 30% do valor da reserva. O viajante será informado sobre este facto pela Ventura antes da conclusão da reserva, de acordo com o Art. 250, § 3 da EGBGB e na confirmação da viagem, nos termos do Art. 250, § 6 da EGBGB.

2.2 O valor remanescente é devido 120 dias antes da data de início da viagem, desde que a viagem já não possa ser cancelada pelos motivos mencionados no ponto 7.1 e o certificado de garantia tenha sido enviado em suporte de texto. Se a viagem ainda puder ser cancelada pelos motivos mencionados no ponto 7.1, o valor

remanescente só será devido no momento em que a viagem já não puder ser cancelada pela Ventura.

2.3 Para reservas de última hora, ou seja, reservas efetuadas com tanta antecedência em relação ao início da viagem que o preço total da mesma já é devido, ou que a Ventura já não pode cancelar a viagem devido ao não atingimento do número mínimo de participantes, o preço total da viagem é devido imediatamente após o envio do certificado de garantia em suporte de texto.

2.4 Os prémios de seguros e outras despesas, como voos individuais, bem como taxas de cancelamento e alteração, são devidos na totalidade após a emissão da respetiva fatura.

2.5 O viajante pode pagar o preço da viagem por cartão de crédito ou transferência bancária.

2.6 Caso o viajante não efetue o pagamento do depósito ou do valor remanescente até à respetiva data de vencimento, mesmo após ter recebido o certificado de garantia, a Ventura tem o direito de, após envio de aviso de incumprimento com prazo estabelecido, rescindir o contrato e exigir ao viajante o pagamento dos custos de cancelamento regulados no ponto 4.1 e seguintes. Esta disposição não se aplica se existir um direito legal ou contratual de retenção por parte do viajante, ou se a Ventura não estiver disposta ou não for capaz de cumprir devidamente as prestações contratuais, ou se não tiver cumprido as suas obrigações legais de informação.

3. Prestações, Alteração de Prestações e Alteração de Preços após Celebração do Contrato

3.1 Prestações

a) A obrigação de prestação da Ventura resulta exclusivamente do conteúdo da confirmação da viagem em conjunto com o catálogo ou folheto válido no momento da viagem, o website da Ventura, uma oferta individual ou outro meio de comunicação da Ventura, observando todas as informações, avisos e explicações nele contidos, bem como as informações pré-contratuais relevantes para a viagem organizada reservada nos termos do Art. 250, § 3 da EGBGB.

b) Os colaboradores dos prestadores de serviços (por exemplo, companhias aéreas, hotéis), bem como os intermediários de viagens, não possuem poderes da Ventura para prestar garantias ou informações, nem para celebrar acordos que ultrapassem, contradigam ou alterem o conteúdo confirmado do contrato de viagem organizada e a descrição da viagem, a confirmação da reserva ou as informações pré-contratuais da Ventura nos termos do

Art. 250, § 3 da EGBGB.

c) A Ventura pode oferecer pacotes de upgrade opcionais que excedam os serviços ou direitos incluídos no pacote de viagem padrão. Tais pacotes de upgrade podem incluir serviços adicionais de conforto, assistência ou suporte, ou ampliar/alterar direitos contratuais existentes (por exemplo, relativamente a condições de cancelamento ou alteração).

O conteúdo concreto, as condições, bem como os custos adicionais dos pacotes de upgrade disponíveis no momento da reserva resultam da descrição da viagem, da oferta de reserva ou de outras informações pré-contratuais facultadas ao viajante. Estas informações passam a integrar o contrato de viagem com a reserva do respetivo pacote de upgrade.

d) Caso um viajante reserve um quarto duplo partilhado ou alojamento partilhado, a Ventura esforçar-se-á por encontrar um parceiro de quarto adequado. Caso não seja encontrado nenhum parceiro de quarto adequado até ao início da viagem, a Ventura reserva-se o direito de atribuir ao viajante um alojamento individual. Neste caso, poderá ser aplicado um suplemento de quarto individual ou um suplemento proporcional de acordo com a descrição da viagem.

3.2 Alteração de Prestações

a) Alterações ou desvios em serviços de viagem individuais face ao conteúdo acordado do contrato de viagem organizada que se tornem necessários após a celebração do contrato e que não tenham sido provocados pela Ventura de má-fé, são permitidos apenas se as alterações ou desvios não forem significativos e não prejudicarem o carácter global da viagem organizada reservada. Além disso, estas alterações devem ser declaradas antes do início da viagem. A Ventura informará o viajante sobre a alteração num suporte durável, de forma clara, compreensível e destacada.

b) A Ventura reserva-se o direito de, no caso de grupos pequenos (definidos como quatro participantes ou menos) e/ou de acordo com a sua confirmação de reserva, efetuar certas providências ou alterações menores. Tais alterações podem incluir, por exemplo, ajustes no tamanho ou tipo de meio de transporte utilizado, ou a utilização de outros guias de viagem, incluindo guias locais ou regionais. A Ventura informará o viajante sobre a alteração de forma clara, compreensível e destacada, num suporte durável.

c) No caso de uma alteração significativa de uma característica essencial de um serviço de viagem nos termos do Art. 250, § 3, n.º 1 da EGBGB, ou de um desvio de uma instrução especial do viajante que tenha passado a integrar o contrato de viagem organizada, o

viajante tem o direito de, dentro de um prazo razoável definido pela Ventura:

- aceitar a alteração comunicada ao serviço de viagem ou o desvio da instrução especial, ou
- rescindir o contrato sem custos de cancelamento, ou
- declarar a participação numa viagem organizada de substituição, caso esta seja oferecida pela Ventura.

Uma alteração significativa pode verificar-se, nomeadamente, quando componentes essenciais da viagem que marcam decisivamente a experiência da mesma não estão disponíveis – por exemplo, o encerramento oficial de uma atração central.

Se o viajante não reagir à Ventura, ou não reagir dentro do prazo razoável definido, a alteração ou desvio será considerado aceite. O viajante será informado sobre este facto, bem como sobre a alteração ou desvio significativo de uma instrução especial, imediatamente após a Ventura ter conhecimento do motivo da alteração, juntamente com a comunicação sobre os seus direitos e a definição de um prazo para declaração, num suporte durável, de forma clara, compreensível e destacada.

d) Eventuais direitos de garantia permanecem inalterados, na medida em que os serviços alterados apresentem defeitos. Caso a viagem organizada de substituição ou a viagem organizada alterada não possua uma qualidade, pelo menos, equivalente à da viagem organizada originalmente devida, o preço da viagem será reduzido nos termos do § 651m, n.º 1 do BGB; caso a Ventura suporte custos inferiores no caso de qualidade equivalente, o montante da diferença será reembolsado ao viajante nos termos do § 651m, n.º 2 do BGB.

3.3 Alteração de Preços

a) A Ventura reserva-se o direito de alterar o preço anunciado e confirmado no momento da reserva se o aumento do preço da viagem resultar diretamente de um aumento dos custos de transporte devido ao aumento do preço do combustível ou de outras fontes de energia, ou do aumento de taxas como tarifas portuárias e aeroportuárias, taxas de entrada, custos de segurança aérea, bem como aumentos de impostos sobre serviços reservados, taxas turísticas ou taxas estatais de parques nacionais.

(aa) Se os custos de transporte existentes à data da celebração do contrato de viagem, especialmente os custos de combustível, aumentarem, a Ventura pode aumentar o preço da viagem nos termos do seguinte cálculo:

- no caso de um aumento relativo ao lugar, a Ventura pode exigir ao viajante o montante do aumento.
- noutros casos, os custos adicionais de transporte exigidos pela transportadora por meio de transporte são divididos pelo número de lugares do meio de transporte acordado. A Ventura pode exigir ao viajante o montante do aumento resultante por lugar individual.

(bb) Se as taxas ou impostos existentes à data da celebração do contrato de viagem (especialmente taxas turísticas, tarifas portuárias ou aeroportuárias, taxas estatais de parques nacionais) aumentarem em relação à Ventura, o preço da viagem pode ser aumentado no montante proporcional correspondente.

(cc) Se o preço da viagem for aumentado devido a uma alteração da taxa de câmbio, a Ventura deve divulgar qual a taxa de câmbio que utilizou originalmente na descrição da viagem e em que data, sendo o ponto de referência para a alteração da taxa de câmbio o dia seguinte à celebração do contrato.

b) Um aumento do preço da viagem só é permitido se as circunstâncias que conduzem ao aumento ainda não se tiverem verificado antes da celebração do contrato. Uma alteração de preço pela Ventura só é permitida se a Ventura informar o viajante, num suporte durável, de forma clara e compreensível, sobre o aumento do preço e os seus motivos, comunicando também o cálculo do aumento, e se isto ocorrer, o mais tardar, 21 dias antes do início da viagem; um aumento de preço é possível para a Ventura apenas até 8 por cento.

c) O viajante tem o direito de exigir à Ventura uma redução de preço até 8 por cento pelos mesmos motivos que permitiriam à Ventura um aumento de preço e caso as alterações conduzam a custos mais baixos para a Ventura. Se o viajante tiver pago um montante superior ao que seria devido após este cálculo, o montante excedente deve ser reembolsado pela Ventura. A Ventura pode deduzir do montante excedente a reembolsar as despesas administrativas efetivamente incorridas. A Ventura deve provar ao viajante, a pedido deste, qual o montante das despesas administrativas incorridas.

d) Se o aumento do preço exceder 8 por cento do preço da viagem, a Ventura não pode realizá-lo unilateralmente. Nesse caso, o viajante tem o direito de, dentro de um prazo razoável definido pela Ventura:

- aceitar o aumento de preço comunicado, ou

- rescindir o contrato sem custos de cancelamento, ou
- declarar a participação numa viagem organizada de substituição, caso esta seja oferecida pela Ventura.

Se o viajante não reagir à Ventura, ou não reagir dentro do prazo razoável definido, o aumento de preço será considerado aceite. O viajante será informado sobre este facto imediatamente após a Ventura ter conhecimento do motivo do aumento de preço, juntamente com a comunicação sobre os seus direitos e a definição de um prazo para declaração, num suporte durável, de forma clara, compreensível e destacada. O aumento de preço deve ser proposto ao viajante, o mais tardar, 21 dias antes do início da viagem; um pedido de aumento de preço posterior não é possível para a Ventura.

e) Se a viagem organizada de substituição realizada não possuir uma qualidade, pelo menos, equivalente à da viagem organizada originalmente devida, o preço da viagem será reduzido nos termos do § 651m, n.º 1 do BGB; caso a Ventura suporte custos inferiores no caso de qualidade equivalente, o montante da diferença será reembolsado ao viajante nos termos do § 651m, n.º 2 do BGB. **4.**

Cancelamento pelo Viajante antes do Início da Viagem, Transferência de Contrato (Substituto)

4.1 O viajante pode cancelar o contrato de viagem organizada a qualquer momento antes do início da viagem. O cancelamento deve ser declarado à Ventura através dos contactos indicados no final destas CGC. Caso a viagem tenha sido reservada através de um intermediário de viagens, o cancelamento também pode ser declarado a este. Recomenda-se ao viajante que declare o cancelamento num suporte durável.

4.2 Se o viajante cancelar antes do início da viagem ou não comparecer para a mesma, a Ventura perde o direito ao preço da viagem. Em alternativa, a Ventura pode exigir uma indemnização adequada ao viajante. Isto não se aplica se o cancelamento for da responsabilidade da Ventura ou se ocorrerem circunstâncias inevitáveis e extraordinárias no local de destino ou na sua proximidade imediata, que afetem significativamente a realização da viagem organizada ou o transporte de pessoas para o destino; as circunstâncias consideram-se inevitáveis e extraordinárias se não estiverem sob o controlo da parte contratante que as invoca e se as suas consequências não pudessem ter sido evitadas mesmo que todas as medidas razoáveis tivessem sido tomadas.

4.3 A Ventura fixou o seu direito de indemnização nas taxas de cancelamento abaixo indicadas. O cálculo é efetuado tendo em conta o momento do cancelamento declarado pelo viajante até ao início da viagem contratualmente acordado, a poupança de despesas esperada e a receita esperada pela utilização alternativa dos serviços de viagem.

A indemnização é calculada de acordo com o momento da receção da declaração de cancelamento pela Ventura ou pelo agente de viagens, da seguinte forma:

a) Taxa de cancelamento geral (em percentagem do preço da viagem):

- até ao 120.º dia antes da partida: 30%.
- do 119.º ao 60.º dia antes da partida: 80%.
- a partir do 59.º dia antes da partida: 95%.

b) Taxa de cancelamento especial:

Para reservas em que o bilhete de avião deva ser emitido imediatamente após a confirmação da reserva, aplica-se sempre uma taxa de cancelamento de 30% até ao 30.º dia antes da partida.

Ofertas especiais, viagens organizadas elaboradas individualmente e viagens de grupo podem estar sujeitas a condições de cancelamento especiais, as quais serão explicitamente mencionadas na respetiva descrição dos serviços ou oferta de viagem e na confirmação da viagem, de acordo com o Art. 250 §§ 3, 6 do EGBGB.

4.4 O viajante tem sempre o direito de provar à Ventura que a indemnização exigível pela Ventura devido ao cancelamento é significativamente inferior.

4.5 A Ventura reserva-se o direito de exigir uma indemnização mais elevada e concretamente calculada em substituição das taxas de cancelamento acima referidas, sempre que a Ventura possa comprovar despesas significativamente mais elevadas do que a respetiva taxa de cancelamento aplicável. Neste caso, a Ventura é obrigada a quantificar concretamente a indemnização exigida, tendo em conta as despesas poupadas e deduzindo o que obteve através da utilização alternativa dos serviços de viagem, devendo fundamentá-la a pedido do viajante.

4.6 A contratação de um seguro de cancelamento de viagem, incluindo cobertura para pandemias, é expressamente recomendada pela Ventura. Um seguro de cancelamento de viagem não faz parte do contrato de viagem organizada e, em caso de rescisão do contrato de viagem, não é, em regra, reembolsável; o mesmo se aplica à parte

de um seguro de cancelamento de viagem incluído num pacote de seguros.

4.7 Se a Ventura for obrigada a reembolsar o preço da viagem na sequência de um cancelamento, o reembolso deverá ser efetuado imediatamente e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias após o cancelamento.

4.8 O direito legal do viajante de declarar, num suporte durável, nos termos do § 651e do BGB, a transferência do contrato para outro viajante (indicação de um participante substituto) permanece inalterado pelas disposições acima, desde que esta comunicação chegue à Ventura com uma antecedência não inferior a sessenta e cinco (65) dias antes do início da viagem. Além disso, o participante substituto e o viajante são solidariamente responsáveis perante a Ventura pelo pagamento do preço da viagem e pelos custos adicionais razoáveis e efetivamente incorridos pela entrada do participante substituto.

5. Alterações de Reservas pelo Viajante antes do Início da Viagem

5.1 Não existe um direito legal do viajante à alteração da data da viagem, do destino, do local de início da viagem, do alojamento ou do meio de transporte (alteração de reserva). Isto não se aplica, naturalmente, se uma alteração de reserva for necessária devido a informações pré-contratuais incompletas ou incorretas nos termos do Art. 250 § 3 do EGBGB; tal alteração será efetuada gratuitamente para o viajante.

5.2 Caso a Ventura proceda a uma alteração de reserva a pedido do viajante, nos termos do ponto 5.1 frase 1, serão aplicadas taxas de alteração até ao 30.º dia antes do início da viagem, pagáveis pelo viajante adicionalmente a um eventual novo preço de viagem pelo serviço alterado; o viajante será informado sobre o novo preço da viagem resultante da alteração antes da mesma ser efetuada.

5.3 As taxas de alteração de reserva nos termos da secção 5.2 são devidas da seguinte forma:

- 75 EUR por pessoa até 120 dias antes do início da viagem.
- 95% do preço da viagem por pessoa entre 119 e 31 dias antes do início da viagem.
- As taxas de alteração cobradas pelas companhias aéreas (dependendo da tarifa aérea escolhida) e todos os outros custos faturados à Ventura pelos seus prestadores de serviços serão sempre cobrados adicionalmente ao cliente.
- Para reservas em que o bilhete de avião deva ser emitido imediatamente após a confirmação da reserva, aplica-se,

regra geral, uma taxa de alteração de 200 euros por pessoa, acrescida de eventuais diferenças de preço do bilhete aéreo; estas condições e taxas aplicam-se independentemente do momento da solicitação e processamento da alteração da reserva.

5.4 Os pedidos de alteração de reserva por parte do viajante a partir de 29 dias antes do início da viagem podem, caso a sua execução seja possível, ser efetuados apenas após a rescisão do contrato de viagem nos termos do ponto 4.3, sujeitos às condições ali aplicáveis, e uma nova inscrição simultânea. **6. Serviços Não Utilizados**

Se o viajante não utilizar serviços de viagem individuais devidamente disponibilizados pela Ventura por motivos que lhe sejam imputáveis, incluindo casos em que o viajante renuncia voluntariamente à participação num serviço por motivos pessoais, não existe direito ao reembolso proporcional do preço da viagem. O mesmo se aplica se um serviço não puder ser utilizado porque o viajante não cumpre determinados requisitos de participação – tais como os requisitos de aptidão física ou condições de saúde descritos expressamente nos documentos de viagem e na confirmação da reserva – ou se limitações pessoais (por exemplo, exaustão, falta de acessibilidade a determinados locais ou preferências/restrições alimentares individuais) impedirem o viajante de participar em determinadas atividades ou serviços, desde que a Ventura tenha cumprido as suas obrigações de informação pré-contratual a este respeito.

A Ventura esforçar-se-á por obter junto dos prestadores de serviços o reembolso das despesas poupadas. Contudo, não pode ser garantido que tais reembolsos sejam concedidos pelos prestadores de serviços. Esta obrigação não se aplica caso se trate de serviços totalmente insignificantes ou caso disposições legais ou regulamentares se oponham a um reembolso. A Ventura recomenda a contratação de um seguro de cancelamento de viagem.

7. Cancelamento por não atingimento do número mínimo de participantes e rescisão pela Ventura

7.1 A Ventura só pode rescindir o contrato de viagem organizada devido ao não atingimento de um número mínimo de participantes se a Ventura:

- a) indicar o número mínimo de participantes na informação pré-contratual referente à viagem organizada reservada, bem como o prazo limite, antes do início da viagem contratualmente acordado, até ao qual o viajante deve ter recebido a declaração de rescisão; e
- b) indicar o número mínimo de participantes e o prazo limite de rescisão na confirmação da viagem.

A rescisão deve ser comunicada ao viajante, o mais tardar, 32 dias

antes do início da viagem. Caso se torne evidente, num momento anterior, que o número mínimo de participantes não poderá ser atingido, a Ventura deverá exercer o seu direito de rescisão imediatamente.

Se a viagem não se realizar por este motivo, a Ventura reembolsará os pagamentos efetuados pelo viajante imediatamente, e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias após a declaração de rescisão.

7.2 A Ventura pode rescindir o contrato de viagem organizada sem observância de prazo, se o viajante, apesar de advertido pela Ventura, prejudicar de forma persistente a realização da viagem ou se comportar de forma tão contrária ao contrato que se justifique a resolução imediata do mesmo; isto não se aplica caso o comportamento contrário ao contrato resulte de uma violação das obrigações de informação pré-contratual. Caso, de acordo com a descrição da viagem, o viajante deva cumprir requisitos especiais (por exemplo, exigências de saúde), a violação destes requisitos constitui um comportamento contrário ao contrato. Se a Ventura rescindir o contrato, esta mantém o direito ao preço da viagem, mas deve deduzir o valor das despesas poupadas, bem como as vantagens que obteve pela utilização alternativa dos serviços não utilizados, incluindo os montantes reembolsados pelos seus prestadores de serviços.

8. Deveres de Colaboração do Viajante

8.1 Documentos de viagem

O viajante deve informar a Ventura ou o intermediário de viagens onde reservou a viagem organizada caso não receba os documentos de viagem necessários (por exemplo, comprovativos de e-ticket, vouchers de hotel) dentro do prazo comunicado pela Ventura, apesar de ter efetuado o pagamento integral.

8.2 Comunicação de defeitos

A Ventura é obrigada a fornecer a viagem organizada ao viajante sem defeitos. Caso isto não ocorra, o viajante é obrigado a comunicar qualquer defeito da viagem à Ventura imediatamente. Para o efeito, o viajante deve comunicar a sua reclamação imediatamente ao representante da Ventura no local. Se não existir um representante da Ventura no local e este não for contratualmente devido, o viajante deve comunicar os defeitos ocorridos diretamente à Ventura. Os dados de contacto de um representante da Ventura no local e a sua disponibilidade, bem como os dados de contacto da Ventura para comunicação de defeitos, constam na confirmação da viagem. O viajante tem ainda a possibilidade de transmitir a sua reclamação ao intermediário de viagens onde reservou a viagem organizada.

O representante da Ventura está incumbido de providenciar a resolução, sempre que possível. Contudo, não tem poderes para

reconhecer pretensões.

Na medida em que a Ventura não tenha podido remediar a situação devido à omissão culposa da comunicação do defeito pelo viajante, este não poderá invocar direitos à redução do preço nos termos do § 651m do BGB nem pretensões de indemnização nos termos do § 651n do BGB.

8.3 Definição de prazo antes da rescisão

Se um viajante pretender rescindir o contrato de viagem organizada devido a um defeito significativo da viagem, da natureza descrita no § 651i do BGB, nos termos do § 651l do BGB, o viajante deve previamente conceder à Ventura um prazo razoável para a resolução. Isto não se aplica se a Ventura recusar a resolução ou se for necessária uma resolução imediata.

8.4 Atraso e danificação de bagagem:

a) Nos termos das disposições de direito aeronáutico, em viagens aéreas, o viajante deve comunicar imediatamente no local, à companhia aérea responsável, qualquer dano na sua bagagem, perda ou atraso de bagagem, através de um relatório de danos (P.I.R. ou *Property Irregularity Report*) e obter, para efeitos de prova, um comprovativo em suporte de texto. Tanto as companhias aéreas como a Ventura – se a viagem tiver sido reservada através da Ventura – recusam geralmente reembolsos a este respeito de acordo com convenções internacionais caso o relatório de danos não tenha sido preenchido. O relatório de danos deve ser apresentado no prazo de 7 dias após a entrega, no caso de danos na bagagem, e no prazo de 21 dias após a entrega, no caso de atraso na bagagem.

b) Além disso, a danificação, perda ou atraso da bagagem deve ser comunicado imediatamente à Ventura, conforme os termos do ponto 8.2, caso o voo seja parte integrante da viagem organizada reservada junto da Ventura. Esta comunicação à Ventura não desobriga o viajante do dever de apresentar a reclamação de danos dentro do prazo à companhia aérea responsável, nos termos da alínea a).

9. Limitação de Responsabilidade

9.1 A responsabilidade contratual da Ventura por danos que não resultem da violação da vida, integridade física ou saúde está limitada ao triplo do preço da viagem, desde que não tenham sido provocados culposamente. Caso sejam aplicáveis convenções internacionais ou disposições legais baseadas nestas para um serviço de viagem, segundo as quais um direito a indemnização contra o prestador de serviços apenas surge ou pode ser exercido sob determinadas condições ou limitações, ou é excluído sob certas condições, a Ventura também pode invocar estes princípios perante o viajante. Caso resultem direitos mais amplos de convenções

internacionais ou disposições legais baseadas nestas, estes permanecem inalterados pela limitação de responsabilidade.

9.2 A Ventura não é responsável por perturbações nas prestações, danos pessoais ou materiais relacionados com serviços que sejam apenas intermediados como serviços de terceiros (por exemplo, excursões, eventos desportivos) se estes serviços estiverem claramente identificados na descrição da viagem e na confirmação da reserva como serviços de terceiros, com indicação da identidade e morada do parceiro contratante intermediado, de modo a que sejam reconhecíveis pelo viajante como não fazendo parte da viagem organizada pela Ventura. Contudo, a Ventura é responsável por estes serviços se e na medida em que a violação de deveres de informação e esclarecimento ou de deveres de organização por parte da Ventura tenha sido a causa de um dano do viajante.

9.3 A Ventura não é responsável por serviços que sejam usufruídos pelo viajante no âmbito da viagem organizada e que não sejam providenciados pela Ventura ou pelos seus representantes locais, mas, por exemplo, pelo hotel ou por outras pessoas ou empresas sob sua própria responsabilidade.

9.4. Se o voo tiver sido reservado através da Ventura, esta emitirá os bilhetes de avião de acordo com os dados e nomes fornecidos pelo viajante no momento da reserva, independentemente do método de reserva (por exemplo, Internet ou telefone). A Ventura assume que todos os dados e nomes fornecidos na reserva estão corretos e não estão em contradição com o nome indicado no passaporte do viajante.

a) O viajante é sempre responsável por transmitir corretamente os nomes constantes no passaporte, verificar na confirmação da reserva se todos os dados e nomes coincidem com os nomes registados no passaporte e informar a Ventura o mais rapidamente possível sobre qualquer discrepância entre os nomes no passaporte e os nomes no bilhete de avião emitido.

b) Em reservas em nome de outros viajantes na mesma reserva, o viajante que efetua a reserva é responsável pelo cumprimento das disposições do ponto 9.4.a por todos os viajantes da referida reserva.

c) A Ventura não é responsável por problemas (por exemplo, recusa de embarque) ou taxas adicionais (por exemplo, custos de reemissão de um bilhete) resultantes do não cumprimento dos pontos 9.4.a e 9.4.b pelo viajante. Todos os custos adicionais nestes casos serão faturados ao viajante e serão da sua inteira responsabilidade.

10. Exercício de Pretensões, Resolução de Litígios de Consumo

10.1 As pretensões ao abrigo dos §§ 651i, n.º 3, n.º 2, 4-7 do BGB devem ser apresentadas pelo viajante perante a Ventura. Esta apresentação pode também ser feita pelo viajante através do

intermediário de viagens onde reservou a viagem organizada. Recomenda-se que as pretensões sejam apresentadas num suporte durável.

10.2 Os direitos contratuais de viagem do viajante prescrevem em dois anos; o prazo de prescrição começa no dia em que a viagem organizada deveria terminar nos termos do contrato.

10.3 A Ventura informa, nos termos do § 36 do VSBG (*Verbraucherstreitbeilegungsgesetz* - Lei de Resolução de Litígios de Consumo), que a Ventura não participa em processos de resolução de litígios perante um organismo de arbitragem de consumo e não está legalmente obrigada a fazê-lo. Caso, após a impressão, surja uma obrigação legal de participação em tal processo ou caso a Ventura venha a participar voluntariamente, informará os viajantes sobre esse facto num suporte durável. Aquando da celebração de contratos em transações comerciais eletrónicas, faz-se referência à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha nos termos do Art. 14, n.º 1 do Regulamento RLL em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11. Disposições de Passaporte, Visto e Saúde

11.1 A Ventura informa os viajantes sobre os requisitos gerais de passaporte e visto do país de destino, incluindo os prazos aproximados para a obtenção de eventuais vistos necessários, bem como sobre formalidades de saúde antes da celebração do contrato e sobre eventuais alterações antes do início da viagem.

11.2 O viajante é responsável pela obtenção e porte dos documentos de viagem necessários por lei, pelas vacinas eventualmente necessárias, bem como pelo cumprimento das normas aduaneiras e de câmbio. Quaisquer desvantagens resultantes do incumprimento destas disposições, por exemplo, o pagamento de custos de cancelamento, serão da responsabilidade do viajante. Isto não se aplica se a Ventura não tiver informado, tiver informado insuficientemente ou incorretamente.

11.3 A Ventura não é responsável pela emissão atempada e pela receção de vistos necessários por parte da respetiva representação diplomática, mesmo que o viajante tenha encarregado a Ventura dessa tarefa, salvo se a Ventura tiver violado culposamente os seus próprios deveres.

12. Informações sobre a Identidade das Companhias Aéreas Operadoras

Sempre que voos sejam reservados através da Ventura, o Regulamento da UE sobre a informação aos passageiros aéreos sobre a identidade da transportadora aérea operadora obriga a Ventura a informar o viajante sobre a identidade das companhias aéreas operadoras de todos os serviços de transporte aéreo a realizar

no âmbito da viagem reservada no momento da reserva. Se a companhia aérea operadora ainda não for conhecida no momento da reserva, a Ventura é obrigada a indicar ao viajante a companhia ou companhias aéreas que provavelmente realizarão o(s) voo(s). Assim que a Ventura souber qual a companhia aérea que realizará o voo, deve informar o viajante. Se a companhia aérea indicada como operadora ao viajante for alterada, a Ventura deve informar o viajante sobre a alteração. A Ventura deve tomar imediatamente todas as medidas razoáveis para garantir que o viajante seja informado sobre a alteração o mais rapidamente possível.

A lista das companhias aéreas com restrições operacionais na UE (a chamada "lista negra") pode ser consultada no seguinte website: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en

13. Consentimento para a Utilização de Fotografias e Gravações de Vídeo feitas durante a Viagem

Com a aceitação do contrato de viagem, o viajante concorda que durante a viagem possam ser feitas fotografias ou vídeos onde o viajante apareça. Estas fotografias ou vídeos podem ser realizados por outros viajantes, pelo operador turístico ou pelos seus representantes. O viajante concede ao operador turístico e aos seus parceiros contratuais a autorização para reproduzir as fotografias e vídeos para efeitos de marketing em qualquer meio, sem que disso resultem obrigações ou indemnizações adicionais para o viajante. A Ventura TRAVEL ressalva que este consentimento é revogável.

14. Benefícios de Fidelidade e Vouchers de Reserva

A Ventura pode conceder aos viajantes benefícios de fidelidade para uma reserva futura. Estes benefícios são facultativos, podem variar em forma e valor, e podem ser alterados a qualquer momento. As condições aplicáveis em cada caso serão comunicadas ao viajante no momento da concessão.

Os benefícios de fidelidade podem ser resgatados para cada nova reserva efetuada dentro do período especificado após o regresso da viagem anterior. O resgate pressupõe que a nova reserva atinja um valor total mínimo de 1.000 EUR (ou 1.000 GBP ou 1.000 USD por pessoa).

Os benefícios de fidelidade emitidos pela Ventura são válidos em todas as marcas Ventura, salvo indicação expressa em contrário. Não são acumuláveis com outras promoções, descontos ou vouchers, a menos que a Ventura autorize expressamente essa acumulação. Por reserva, pode ser utilizado apenas um benefício de fidelidade, sendo a transferência excluída, salvo se a Ventura autorizar expressamente exceções.

A concessão de benefícios de fidelidade não cria um direito legal

para viagens futuras, e a Ventura reserva-se o direito de alterar ou descontinuar tais programas, total ou parcialmente.

15. Direito Aplicável, Foro

15.1 À relação contratual entre o viajante e a Ventura aplica-se o direito alemão.

15.2 Para ações judiciais da Ventura contra o viajante, o domicílio do viajante é determinante. Para ações judiciais contra viajantes que sejam comerciantes, pessoas coletivas de direito público ou privado, é acordado como foro o domicílio da Ventura. O mesmo se aplica a viajantes que transfiram o seu domicílio ou residência habitual para o estrangeiro após a celebração do contrato ou cujo domicílio ou residência habitual não seja conhecido no momento da interposição da ação.

Data: DEZEMBRO 2025

Operador Turístico:

Ventura TRAVEL GmbH
Lausitzer Straße 31
10999 Berlim
Tel. +49 30 6167558-0
Gerente: André Kiwitz

Nota sobre Proteção de Dados:

Os dados pessoais disponibilizados pelos viajantes no âmbito da reserva da viagem organizada são processados eletronicamente e utilizados pela Ventura TRAVEL GmbH e pelos seus prestadores de serviços (transportadoras, hotéis, agências recetoras, fornecedores de bases de dados de disposições de entrada e de saúde), sendo processados e armazenados no sistema de reservas utilizado a nível mundial (GDS) AMADEUS/SABRE, na medida do necessário para a execução do contrato. Com base numa lei federal dos EUA relativa à luta contra o terrorismo, as companhias aéreas são obrigadas a

comunicar os dados de voo e de reserva de cada passageiro à autoridade de segurança de transporte dos EUA (TSA) antes da entrada no país. Sem esta transmissão de dados, não é possível a entrada nos EUA – isto aplica-se também a escalas e voos de ligação. Mesmo em voos para outros estados que apenas sobrevoem o espaço aéreo dos EUA, estes dados devem ser obrigatoriamente transmitidos.

Aplicam-se as disposições do RGPD. As informações detalhadas sobre a proteção de dados, incluindo os direitos dos viajantes, estão depositadas na nossa Política de Privacidade, podem ser solicitadas através dos dados de contacto da Ventura TRAVEL GmbH ou são disponibilizadas no momento da recolha dos dados (pedido de viagem / reserva de viagem).

Contratos à Distância:

A Ventura TRAVEL GmbH informa que as reservas de viagens organizadas efetuadas à distância (por exemplo, por telefone, e-mail, redes sociais) não podem ser revogadas nos termos dos §§ 312, n.º 7, 312g, n.º 2, frase 1, n.º 9 do BGB. Existe, no entanto, um direito de revogação se o contrato de viagem organizada entre a Ventura TRAVEL GmbH e o viajante (que seja consumidor) tiver sido celebrado fora dos estabelecimentos comerciais, exceto se as negociações que conduziram à celebração do contrato tiverem sido efetuadas por solicitação prévia do consumidor.

Seguros de Viagem:

A Ventura TRAVEL GmbH recomenda, de um modo geral, a contratação de um seguro de cancelamento de viagem e de um seguro de saúde internacional, incluindo a cobertura de custos de repatriamento em caso de acidente ou doença. Além disso, recomenda-se vivamente que, ao contratar o seguro, se tenha atenção à inclusão ou contratação separada de uma proteção contra Covid-19 ("proteção contra pandemias").