

Termos e condições gerais de reserva

Por favor leia cuidadosamente os presentes Termos e Condições antes de utilizar os serviços e o site internet da Budgetair.com (afiliada da Travix Nederland B.V.). Ao efetuar uma reserva no site, estará a aceitar automaticamente os Termos e Condições presentes.

Os presentes termos e condições são aplicáveis ao utilizar os serviços da Travix Nederland B.V. oferecidos na plataforma internet www.BudgetAir.com. A Travix Nederland B.V. (adiante designada por "BudgetAir.com") tem sede registrada no endereço Piet Heinkade 55, 1019 GM em Amsterdão, nos Países Baixos. A BudgetAir.com é uma empresa subsidiária da Travix International B.V., Países Baixos, uma empresa de viagens líder a nível global. A BudgetAir.com é membro da International Air Transport Association (IATA).

Ao desempenhar os seus serviços, a BudgetAir.com age apenas como agente para serviços de transporte (por exemplo, voos), serviços de alojamento (por exemplo, reservas em hotéis) e outros serviços relacionados (por exemplo, pacotes de visitas guiadas, carros para alugar, seguros, etc.). A BudgetAir.com não é, expressamente, parte do contrato final de prestação de serviços. A BudgetAir.com não desempenha o papel de organizador de viagens/operador. Ao reservar através da BudgetAir.com, o contrato de prestação de serviços será celebrado apenas pela pessoa que efetua a reserva (adiante designada por "Cliente") e o fornecedor respetivo (por exemplo, companhia de viagens, hotel ou companhia de aluguer de viaturas, etc.).

1. Definições

Os presentes Termos e Condições gerais contém termos com os significados seguintes:

Agente de Viagens: BudgetAir.com, a qual, no âmbito dos seus serviços, fornece aconselhamento e informações e age como intermediária no processo de realização de contratos no campo das viagens.

Fornecedores de serviços de viagens: A companhia aérea, o hotel, a empresa de aluguer de viaturas, a seguradora e/ou qualquer outro fornecedor de serviços no campo das viagens, no sentido mais amplo da palavra, com quem o cliente estabelece um acordo e que, mediante a observância dos termos e condições aplicáveis, é responsável pela execução do serviço. **Serviços:** um serviço fornecido pelo site internet, como por exemplo uma reserva de serviços de transporte, acomodações, aluguer de viaturas, seguros e pacotes dinâmicos de viagens.

Cliente: a) o cliente (consumidor registado) ou, b) a pessoa em nome da qual os serviços fornecidos pela agência de viagens foram contratados e que aceitou essa condição.

Contrato: A reserva ou contrato/encomenda entre o passageiro e o fornecedor de serviços de viagens. O agente de viagens e o site internet agem como interface nas transações relacionadas com o fornecedor de serviços de viagens.

Site internet: o site internet BudgetAir.com.

Dias úteis: Segunda-feira a Sexta-feira das 8:00 h às 17:00 h, e aos Sábados e Domingos das 09:00 h às 15:00 h, exceto aos feriados oficiais, exceto se outras horas de abertura forem indicadas expressamente pelo agente de viagens.

2. Reserva através do site internet: A autoridade legal do cliente

O site internet ajuda o cliente a encontrar produtos de viagens e a efetuar as reservas necessárias, agindo como interface para as transações relacionadas com os fornecedores de serviços de viagens. O cliente deverá ter no mínimo 18 anos de idade, sendo legalmente competente para celebrar obrigações contratuais, ter o consentimento ou a autoridade necessária para atuar para ou em nome de qualquer pessoa incluída numa reserva e deverá utilizar o site internet de acordo com os presentes Termos e Condições Gerais e os Termos de Uso do mesmo.

O/a cliente é responsável pelas atividades (financeiras ou outras) que efetuar no site internet, inclusive pela utilização do seu nome de utilizador e palavra-passe. O cliente garante que as informações fornecidas por ele/ela no site internet, relacionadas com ele/ela mesmo/a e, se aplicável, com quaisquer companheiros de viagem estão corretas.

3. Relativamente ao contrato

Condições do fornecedor de serviços de viagens

O seguinte aplica-se a todos os produtos ou serviços reservados no site internet. Os termos e condições do fornecedor de serviços de viagens (inclusive as regras de tarifas da companhia aérea) são aplicáveis para além dos termos e condições aqui indicados. Os termos e condições do fornecedor de serviços de viagens poderão incluir provisões relacionadas com o pagamento, procedimentos, inadimplência, responsabilidade, cancelamentos, alterações de reservas e reembolsos (se disponível) e quaisquer outras restrições. O cliente é responsável pelo cumprimento de quaisquer condições das companhias de viagens ou outras condições do fornecedor de serviços de viagens relativamente a horários de *check-in*, reconfirmação de voos ou outros assuntos.

Voos: relativamente às tarifas da companhia aérea, existem termos adicionais específicos a essas tarifas, por exemplo: geralmente, os bilhetes não podem ser trocados e não são reembolsados. Poderá rever os termos e condições durante o processo de reserva no site internet. Embora o Agente de Viagens não seja responsável por mudanças ou anulações na programação das companhias aéreas, forneceremos assistência razoável através do nosso Centro de Atendimento ao Cliente, que pode ser contactado no número de telefone fornecido ao Cliente no e-mail de confirmação da reserva e na passagem (poderão ser aplicadas taxas internacionais).

Por favor queira notar que as companhias aéreas poderão cobrar serviços adicionais (por exemplo, mas não limitado a bagagem de porão, check-in no aeroporto, assentos preferenciais, entretenimento no voo (se disponível) e alimentos, bebidas e snacks, etc.) Quaisquer taxas cobradas relativamente a estes serviços adicionais não estão incluídas no preço do seu bilhete e deverão ser pagas diretamente à companhia aérea. O Agente de Viagens não se responsabiliza por quaisquer despesas adicionais incorridas, aconselhando-o/a a contactar a companhia de viagens em questão para adicionais quaisquer serviços e verificar modificações.

O tempo de antecedência recomendado para efetuar o check-in para voos internacionais é de 120 minutos antes da partida, e 90 minutos para voos domésticos. Algumas transportadoras poderão pedir-lhe que volte a confirmar a sua reserva diretamente com elas no mínimo 72 horas antes da partida. A falta de confirmação do seu voo diretamente com a companhia aérea poderá resultar no cancelamento do mesmo.

Os voos deverão ser utilizados pela ordem estipulada no itinerário. A não utilização de um voo, por exemplo, o voo de partida, poderá invalidar o resto da passagem, sem direito a reembolso. O Agente de Viagens não garante a atribuição de assentos específicos, mesmo que os mesmos tenham sido prereservados com uma companhia aérea. As transferências entre terminais ou aeroportos deverão ser pagas pelo Cliente.

As tarifas de viagens mais acessíveis poderão não utilizar a rota mais direta. Alguns itinerários poderão requerer uma mudança de avião durante uma das etapas do percurso. Os voos comercializados como “diretos” significam que não é necessário mudar de avião durante a viagem. No entanto, o avião poderá ter que parar para reabastecer e/ou para deixar entrar ou sair passageiros. Detalhes das paradas agendadas encontram-se explicitados durante o processo de reserva no site internet.

Por favor queira verificar com a companhia aérea específica relativamente às suas regulamentações para transporte de mulheres grávidas. Os bebés deverão ter no mínimo seis semanas e deverão ir sentados no colo de um adulto ou numa cadeirinha de transporte para bebés (por favor contacte a companhia aérea para detalhes relativamente a assentos adequados para o transporte de crianças a bordo). Regra geral, as crianças com 2 anos de idade e superior deverão ocupar o seu próprio lugar e deverão pagar um bilhete de criança.

Os clientes são informados de que, em alguns casos, os voos reservados com uma companhia aérea poderão ser operados por outra companhia aérea. Os dados da companhia aérea operacional, quando diferente, encontram-se indicados no site.

Se uma companhia aérea anular ou adiar um voo, não puder fornecer espaços previamente confirmados, não parar no ponto de destino do Cliente ou fizer com que o Cliente perca um voo de conexão para o qual o Cliente tenha uma reserva, o Cliente poderá ter direito a certas indemnizações da companhia aérea.

Combináveis unidireccionais: em alguns casos, para fornecer uma maior escolha e tarifas de retorno especiais, o Agente de Viagens irá combinar duas tarifas de ida na mesma ou em diferentes companhias aéreas. Cada bilhete de ida está sujeito às suas próprias regras, restrições e taxas. Se um destes voos for afetado por uma modificação da companhia aérea (por exemplo, anulação ou mudança de horário) que provoque a execução de mudanças ao outro voo por parte do Cliente, o Cliente será responsável por quaisquer despesas incorridas durante as modificações efetuadas ao voo não afetado.

Hotéis e outros alojamentos: os hotéis recebem uma classificação estelar. No entanto, esta classificação poderá divergir das classificações oficiais locais e os padrões poderão variar entre hotéis e acomodações da mesma classe em países diferentes. Regra geral, o check-in é efetuado às 15:00 h e o check-out às 11:00 h. No entanto, estes horários poderão variar. Por favor contacte o Agente de Viagens se necessitar de mais detalhes específicos. O pequeno-almoço não está incluído no preço, exceto se especificamente indicado. Alguns hotéis poderão cobrar taxas locais adicionais. As configurações das camas poderão variar relativamente à imagem indicada no site internet, podendo variar consoante o país. Por exemplo, os quartos nos hotéis norte-americanos poderão consistir em duas camas de casal, enquanto um quarto europeu poderá ser composto por duas camas de solteiro. Poderão ser cobradas despesas suplementares para camas ou berços adicionais. O cliente deverá contactar o hotel diretamente para confirmar a disposição exata das camas antes de efetuar a reserva.

Aluguer de viaturas: Todos os condutores deverão ter uma carta de condução válida aquando do levantamento do veículo. A carta de condução deverá ter sido emitida há pelo menos 12 meses O

Cliente deverá fornecer igualmente os dados do seu cartão de crédito como garantia para quaisquer danos que possam ser causados ao veículo aquando do aluguer. É responsabilidade do cliente assegurar que o seu cartão tem um limite de crédito suficiente para satisfazer os requerimentos do fornecedor de serviços de viagens. O não cumprimento deste ponto poderá causar a anulação do aluguer do Cliente. O Agente de Viagens não será responsabilizado por quaisquer despesas que possam ter ocorrido. Os clientes que alugam um veículo fora da União Europeia (UE), deverão ser residentes da UE e deverão dispor de uma carta de condução válida no Reino Unido ou CE/EEA. Os dias de aluguer que não sejam utilizados não serão reembolsados.

Em caso de cancelamento ou modificações numa reserva, a BudgetAir.com impõe uma taxa administrativa padrão de um montante de 55,00 € por voo, hotel ou aluguer de viatura. O fornecedor de serviços de viagens também poderá aplicar uma taxa própria. Queira consultar os termos e condições do fornecedor de serviços.

Contrato do cliente: O conteúdo do contrato poderá incluir a informação e aconselhamento do consumidor, bem como a realização das reservas solicitadas, se possível, em nome do Cliente. Após ter atribuído a reserva, o Cliente está vinculado relativamente ao Agente de Viagens e ao Fornecedor de Serviços de Viagens, independentemente de ter havido ou não confirmação direta. Se o Agente de Viagens cobrar uma taxa para um dos seus próprios serviços, o Agente de Viagens deverá comunicar este facto com antecedência. Para efetuar reservas na Internet, o Agente de Viagens organiza o processo de reserva de forma a que o Cliente seja notificado antes de aceitar a oferta incluída no Contrato. Ao confirmar a reserva com o Agente de Viagens, o Cliente está vinculado ao Agente de Viagens e ao fornecedor por este contrato. A confirmação de encomendas será, regra geral, enviada por e-mail imediatamente ao Cliente. Neste caso, esta confirmação é considerada como prova do contrato conforme indicado na confirmação.

O Contrato é celebrado entre o fornecedor de Serviços de Viagens e o Cliente. O Agente de Viagens não forma parte da relação contratual. Os termos e condições do fornecedor de serviços de viagens (inclusive as regras de tarifas da companhia aérea) são aplicáveis para além dos termos e condições aqui indicados. Os termos e condições do fornecedor de serviços de viagens poderão incluir provisões relacionadas com o pagamento, procedimentos, inadimplência, responsabilidade, cancelamentos, alterações de reservas e reembolsos (se disponível) e quaisquer outras restrições. Por favor consulte o seu Fornecedor de Serviços de Viagens para obter detalhes completos dos Termos e Condições aplicáveis. O cliente é responsável pelo cumprimento de quaisquer condições das companhias de viagens ou outras condições do fornecedor de serviços de viagens relativamente a horários de *check-in*, reconfirmação de voos ou outros assuntos.

Dever de revelação do Cliente: O Cliente deverá fornecer ao agente de viagens, antes da celebração do contrato, todos os detalhes acerca dele mesmo e de outro(s) passageiro(s) - se for o caso - que sejam necessários para a celebração do contrato e para a execução do mesmo. Estes dados incluem o número de telefone móvel e o endereço de e-mail do Cliente, se disponíveis. Em caso de inadimplência por parte do Cliente ao seu dever de revelação, quaisquer consequências financeiras negativas resultantes deste facto serão cobradas ao Cliente.

Impostos, taxas e encargos impostos pelo Governo O preço do voo poderá incluir as taxas, impostos e encargos cobrados no setor do transporte aéreo pelas autoridades governamentais. Estes custos poderão representar uma parte significativa do custo do transporte aéreo, sendo incluídas na tarifa ou indicadas no bilhete em separado. O Cliente também poderá ter que remunerar taxas ou despesas, ou outros encargos, ainda não cobrados. Por exemplo, nem sempre é possível incluir todas as despesas de

partida no(s) bilhete(s). Em alguns casos, as taxas de partida deverão ser pagas no local pelo Cliente ao governo do país de partida. Estas despesas não são reembolsáveis pelo Agente de Viagens.

4. Entrega da sua reserva

Todos os bilhetes vendidos no site são bilhetes eletrónicos, uma forma de viajar sem gastar papel. Após execução da reserva, a mesma é armazenada eletronicamente no sistema de reservas da companhia aérea. O Agente de Viagens irá enviar-lhe uma confirmação da reserva por e-mail e, em seguida, um bilhete eletrónico ou cheque de confirmação (para transporte não aéreo) em separado. É importante que o cliente receba uma confirmação de reserva e um bilhete eletrónico ou cheque de confirmação com um número para cada produto, num e-mail em separado. O Agente de Viagens recomenda que leve consigo a confirmação de reserva e o bilhete eletrónico e/ou cheque de confirmação. O Agente de Viagens não poderá ser responsabilizado pelo não cumprimento destas regras e regulamentos e recomenda fortemente verificar estes detalhes com a sua companhia aérea antes da viagem. É responsabilidade do Cliente verificar que todas as informações corretas foram incluídas na reserva, incluindo, mas não limitado a nomes corretos dos passageiros, voos, datas e itinerário de viagem. Se algum dos dados for incorreto, é responsabilidade do cliente notificar-nos imediatamente pelo número de telefone fornecido ao cliente na confirmação de reserva e no bilhete eletrónico. Será oferecida toda e qualquer assistência possível para retificar qualquer problema. No entanto, quaisquer despesas incorridas pelo Agente de Viagens e o Fornecedor de Serviços de Viagens deverão ser pagas pelo Cliente.

O Agente de Viagens considera que as informações que tiver fornecido são corretas, não podendo ser responsabilizado se o seu bilhete eletrónico não for enviado devido a um endereço de e-mail incorreto ou devido às configurações para e-mails indesejados na sua conta. **Deverá notificar-nos imediatamente se modificar o seu endereço de e-mail ou número de telefone de contacto.** Por favor verifique se o nome indicado no seu passaporte corresponde ao nome indicado no seu bilhete eletrónico e/ou confirmação de reserva.

Por favor note que poderá ser-lhe solicitado que indique o seu número de reserva e/ou confirmação ao Fornecedor de Serviços de Viagens relevante como prova da sua reserva.

Modificações ou anulações pela BudgetAir.com. Por vezes, (combinações de) bilhetes e/ou cheques serão oferecidos pela BudgetAir.com, para os quais não será possível emitir um bilhete e/ou cheque para o preço e/ou categoria de reserva indicado. A razão é que as taxas e categorias de reserva indicadas na BudgetAir.com são indicadas no site da BudgetAir.com através de processos completamente automatizados e que estas tarifas e categorias de reserva estão continuamente sujeitas a modificações. Se não receber um bilhete e/ou voucher ou uma confirmação de reserva dentro de 48 horas após a reserva, irá ser contactado/a pela BudgetAir.com por telefone ou por e-mail dentro de um prazo de três dias úteis após a reserva. É possível que um funcionário da BudgetAir.com discuta alternativas potenciais consigo. No entanto, a BudgetAir.com reserva-se o direito de rejeitar estas reservas, reembolsando o montante pago na sua totalidade.

As reservas estão garantidas se os bilhetes e/ou vouchers tiverem sido emitidos e pagos pela BudgetAir.com em nome do(s) Fornecedor(es) de Viagens. A BudgetAir.com reserva-se o direito de anular a emissão dos bilhetes e/ou cheques dentro de dois dias úteis após receção do pagamento e da emissão dos bilhetes e/ou cheques segundo as taxas e/ou categorias de reservas oferecidas e vendidas

pelo mesmo. A razão desta regra é que as taxas e categorias de reserva indicadas são determinadas pelo(s) fornecedor(es) de viagens e são adicionadas ao site internet por estas terceiras partes. Ao carregar e publicar estas taxas e categorias de reserva, poderá ocorrer que sejam publicadas taxas e categorias incorretas - devido, por exemplo, a erros (de sistema) - resultando na emissão de bilhetes e/ou cheques a um preço incorreto (por exemplo, demasiado baixo) ou para uma categoria de reserva incorreta.

As taxas e categorias de reservas são publicadas no site da BudgetAir.com através de processos completamente automáticos, e os bilhetes e/ou cheques são impressos com base nestas informações publicadas. A BudgetAir.com efetua todos os esforços necessários para verificar estes processos e as taxas e categorias de reserva publicadas, mas não pode fornecer 100% de garantias a este respeito. É por esta razão que a BudgetAir.com se reserva o direito de solicitar ao cliente um pagamento adicional ou para cancelar os bilhetes e/ou cheque reembolsando o montante efetivamente pago dentro de dois dias úteis, em caso de taxas ou de categorias de reservas incorretamente publicadas e/ou se os bilhetes e/ou cheques tiverem sido emitidos a um preço incorreto ou para uma categoria de reserva incorreta e/ou se os bilhetes tiverem sido emitidos com uma taxa de aeroporto incorreta.

Nos sistemas de reserva mundiais, por vezes são oferecidas combinações de companhias de viagens para as quais não é possível emitir um bilhete eletrónico devido ao facto destas companhias não terem celebrado um contrato mútuo ou devido ao facto de as mesmas não serem membro oficial da IATA. À medida que a ocasião surgir, um funcionário deverá entrar em contato consigo dentro de dois dias úteis para discutir alternativas potenciais. A BudgetAir.com reserva-se o direito de rejeitar estas reservas, reembolsando o montante pago na sua totalidade.

Os horários de voo estão regularmente sujeitos a mudanças. Estes horários nem sempre são comunicados pelas companhias aéreas à BudgetAir.com (atempadamente). O cliente é pessoalmente responsável pela verificação do horário definitivo do voo em cada rota (rotas e horas) o mais tardar um dia antes da partida. Isto é possível durante a execução do check-in (online) com uma companhia aérea e para serviços programados também através do site www.checkmytrip.com. Se a BudgetAir.com for informada de uma mudança por uma companhia aérea atempadamente, iremos contactar o cliente por telefone ou por e-mail. Em caso de modificações mais consideráveis, pediremos ao cliente uma confirmação de receção. Iremos efetuar no mínimo duas tentativas por telefone e/ou por e-mail para contactar o cliente. Se não tivermos (conseguido) contactar o cliente de forma atempada, reservamos o direito de aceitar e processar a modificação em nome do cliente (para evitar cancelamento por parte da companhia aérea). Se não tivermos conseguido contactar o cliente através dos dados de contacto fornecidos à BudgetAir.com pelo cliente, o mesmo deverá - conforme explicado acima - verificar o horário de voos definitivo durante o check-in (online) e/ou através de www.checkmytrip.com o mais tardar um dia antes da partida.

5. Documentos de viagem, regulações administrativas e/ou de saúde

É responsabilidade do consumidor assegurar que ele/ela está a par dos requerimentos relacionados com passaporte, visto e regulações de saúde relativas à sua viagem, respeitá-los e pagar os custos associados.

Também é importante incluir todos os pontos de passagem no itinerário de viagem que possam requerer um visto. Um passaporte válido é necessário para todas as viagens reservadas através do site

internet. Alguns países estrangeiros têm políticas de emigração que exigem que o passaporte seja válido durante um período mínimo após a entrada do cliente nesse país; geralmente trata-se de um período de 6 meses. Se o passaporte do cliente se encontrar no seu último ano de validade, aconselha-se que o mesmo confirme os requerimentos do destino antes de efetuar planos de viagem definitivos. O nome indicado no passaporte deverá corresponder ao nome indicado no bilhete, caso contrário o cliente poderá não ser capaz de viajar, tornando inválido o seguro.

Por favor queira notar que a obtenção de um visto poderá levar algum tempo, pelo que se aconselha aos clientes que o solicitem atempadamente. O Agente de Viagens declina qualquer responsabilidade por clientes que não possuam os documentos de viagem corretos.

O nome indicado no passaporte deverá corresponder ao nome indicado no bilhete, caso contrário o cliente poderá não ser capaz de viajar, tornando inválido o seguro. Se, após reservar uma viagem, mas antes da partida, algum dos participantes modificar o seu nome, por exemplo após um matrimónio, o Agente de Viagens deverá ser notificado imediatamente, para que o mesmo possa efetuar quaisquer modificações necessárias à documentação do Cliente.

Todos os Clientes que desejem entrar ou transitar pelos EUA através do programa de dispensa de visto, deverão solicitar autorização para viajar utilizando o sistema eletrónico de autorização de viagem (ESTA). Por favor efetue o seu pedido ESTA atempadamente. Recomenda-se que tal pedido seja efetuado no mínimo 72 horas antes da partida. Para mais informações, queira visitar o [site internet do Departamento de Segurança Interna dos EUA](#).

Alguns governos têm estado a impor novos requerimentos às companhias aéreas para que forneçam informações pessoais sobre todos os passageiros transportados nos seus aviões. Os dados irão ser recolhidos no aeroporto após execução do check-in ou, em alguns casos, quando o/a Cliente efetuar a sua reserva. Assim, aconselha-se ao cliente calcular mais tempo para efetuar o check-in.

Para mais informações sobre os requerimentos para obtenção de um visto, os Clientes deverão contactar a embaixada do país para o qual planearam a viagem.

O Cliente deverá informar-se acerca de quaisquer vacinas e precauções a tomar, obrigatórias ou recomendadas, consultando um profissional de saúde - de preferência no mínimo 8 semanas antes de viajar.

6. Modificações e anulações

Modificações de preço: as taxas cobradas pelos serviços reservados poderão ser modificadas de acordo com os Termos e Condições do Fornecedor de Serviços de Viagem. As modificações serão notificadas e cobradas o mais rapidamente possível.

Anulações: as anulações, onde permitido, poderão ser efetuadas nos dias úteis através do e-mail: info@budgetair.lv ou por escrito, mediante pedido por parte do cliente.

Todos estes pedidos serão processados em nome dos Fornecedores de serviços de viagens em questão. Em caso de anulação ou anulação parcial de uma reserva pelo Cliente, poderá ser necessária uma compensação por parte do cliente para cobrir as despesas de viagem já efetuadas. Adicionalmente, poderão também ser cobradas taxas por parte dos Fornecedores de serviços de viagens aplicáveis. A possibilidade de cancelar ou modificar uma viagem ou produto ou serviço de viagem reservada, e o método utilizado para o fazer, depende das regras específicas da companhia aérea ou dos termos e

condições do fornecedor de serviços de viagem. Neste caso, poderá não ser possível cancelar ou modificar alguns produtos ou serviços, ou alguns requerimentos específicos terão de ser cumpridos. Por favor note que para os itinerários compostos por diversas rotas e mais do que uma base tarifária, deverão existir várias regras tarifárias. Neste caso, as regras tarifárias mais restritivas serão aplicáveis. O Cliente é responsável pela leitura de todas as regras tarifárias relacionadas com a sua reserva. Se uma anulação afetar mais do que uma pessoa incluída na reserva, será aplicada uma taxa de anulação para cada pessoa incluída na reserva. Em alguns casos, uma compensação para anulação pagável aos fornecedores de serviços de viagens aplicáveis poderá atingir o montante do valor total da viagem reservada, pelo que não será efetuado qualquer reembolso ao cliente. Poderá não ser possível a anulação parcial, por exemplo anulação de um programa específico, sem perda do valor do mesmo.

Se um dos clientes não surgir à partida da viagem, não será devido qualquer reembolso ao Consumidor. Neste caso, a companhia aérea irá cancelar a totalidade do itinerário.

Modificações: uma reserva poderá ser modificada apenas durante os dias úteis, através do número fornecido ao Cliente na confirmação de reserva e no bilhete eletrónico (poderão ser aplicáveis taxas internacionais), mediante pedido do cliente. Será cobrada uma taxa administrativa padrão pelo Agente de Viagens a respeito de cada modificação efetuada. Se uma modificação afetar mais do que uma pessoa incluída na reserva, o Agente de Viagens reserva-se o direito de cobrar uma taxa administrativa para cada pessoa incluída na reserva. Para modificar uma reserva do cliente, o Agente de Viagens irá normalmente necessitar de cancelar a reserva original, que poderá incorrer uma compensação e/ou taxas impostas pelos fornecedores de serviços de viagens até ao montante total da viagem reservada. Os clientes serão responsáveis pela despesa relacionada com uma nova reserva. As companhias aéreas, regra geral, não autorizam a modificação de nomes em reservas de voos.

Tarifas restritas: salvo indicação em contrário por parte do cliente, assume-se que o mesmo deseja obter os serviços menos dispendiosos. Tais serviços (por exemplo, “classe económica”) poderão ser fornecidos sem possibilidade de efetuar modificações ou cancelamento. Nestes casos, os serviços não poderão ser fornecidos de forma diferente ou numa altura ou lugar diferente dos indicados no contrato.

Em caso de cancelamento ou modificações numa reserva, a BudgetAir.com impõe uma taxa administrativa padrão de um montante de 55,00 € por voo, hotel ou aluguer de viatura. O fornecedor de serviços de viagens também poderá aplicar uma taxa própria. Queira consultar os termos e condições do fornecedor de serviços.

Reembolsos: se, após as deduções acima indicadas, ainda for efetuado um reembolso ao cliente, os montantes restantes serão transferidos através do executor do pagamento original (como por exemplo, a BudgetAir.com, um fornecedor, ou qualquer outra parte que possa surgir no cartão de crédito ou extrato bancário do cliente), para o cartão bancário utilizado para efetuar a reserva original. Quaisquer despesas de reserva aplicáveis não serão tidas em conta para efeitos de reembolso. Os clientes deverão notar que o reembolso de reservas de voos poderá demorar até 6 meses a serem executados.

Reembolsos: é possível modificar ou anular o seu bilhete de avião, mas deverá ter em conta que isto inclui sempre uma despesa. Isto envolve as despesas de cancelamento e/ou despesas de modificação cobradas pela companhia aérea, bem como uma taxa administrativa. As despesas de modificação e/ou cancelamento dependem dos termos e condições da companhia aérea selecionada, bem como das condições anexadas ao bilhete de viagens selecionado. A BudgetAir deseja salientar que as despesas de modificação e/ou anulação poderão atingir até 100 por cento do preço do Bilhete de Avião. Em alguns casos, estas despesas poderão até ultrapassar este montante, se a classe reservada já não estiver disponível. Tenha em conta que para o processamento de uma anulação e/ou modificação a

BudgetAir.com cobra 55 € de despesas de administração se o bilhete puder ser anulado ou modificado.

Se não utilizar o seu bilhete, ou se apenas o utilizar parcialmente, e reembolsos puderem ser solicitados por parte da companhia aérea, a BudgetAir.com poderá, se não fizer ou puder utilizar esta possibilidade, solicitar estes reembolsos em seu nome após cerca de 11 meses. Após a BudgetAir.com ter solicitado reembolso por parte da companhia aérea, a BudgetAir.com enviar-lhe-á um cheque para o montante do reembolso menos os custos de administração aplicáveis, que poderá ser utilizado para a sua próxima reserva na BudgetAir.com. A BudgetAir.com cobra uma taxa administrativa de 25€ por bilhete para efeitos de reembolso. Um cheque tem uma validade de 1 ano após a data de emissão.

O seu direito a um reembolso: REFUND PROTECT - Enquanto cliente que fez uma reserva connosco e seleccionou a opção "Refund Protect", faremos o reembolso por qualquer reserva não utilizada se não conseguir comparecer no evento reservado devido a qualquer uma das circunstâncias especificadas na lista disponível na ligação abaixo, e para a qual tenha feito um pedido de reembolso e tenha fornecido as informações necessárias de suporte ao seu pedido, tal como especificado na ligação abaixo.

[Clique aqui para obter mais informações sobre a Refund Protect](#)

NÃO SE TRATA DE UMA APÓLICE DE SEGURO. A Proteção de Reembolso é uma extensão opcional aos nossos Termos e condições padrão de venda e comercialização, e confere o direito a um reembolso em determinadas circunstâncias definidas, especificadas na ligação abaixo.

7. Termos e condições aplicáveis apenas para reservas com voo e hotel

Anulações ou modificações efetuadas pelo cliente: se desejar modificar ou cancelar o seu voo e hotel, por favor queira contactar os Serviços ao Cliente da BudgetAir.com através do número fornecido ao cliente na confirmação de reserva e bilhete eletrónico (poderão ser aplicáveis taxas internacionais). O Agente de Viagens irá modificar ou anular a sua reserva dentro da medida do possível. No entanto, muitos voos e hotéis utilizados em reservas de voos e hotéis não podem ser modificados ou reembolsados. Assim, qualquer modificação para um voo ou hotel poderá requerer a aquisição de uma nova reserva de voo ou hotel. O Cliente é responsável por todas as despesas associadas a uma nova reserva. RECOMENDAMOS VIVAMENTE AO CLIENTE QUE FAÇA UM SEGURO APROPRIADO PARA COBRIR TODAS AS SITUAÇÕES QUE POSSAM REQUERER A ANULAÇÃO OU MODIFICAÇÃO DE RESERVAS DE VIAGEM.

Caso efetue alterações à sua reserva (inclusive, mas não limitado a anulações, reembolsos e modificações), o Agente de Viagens reserva-se o direito de cobrar uma taxa administrativa de 55€ por pessoa, e o cliente ficará responsável por quaisquer despesas impostas pelo fornecedor de serviços de viagens.

Anulações ou modificações efetuadas pelo Agente de Viagens: O agente de viagens reserva-se o direito de efetuar modificações ao seu voo e hotel se tais modificações forem requeridas por um dos seus fornecedores de serviços de viagens, por exemplo, a anulação de um voo por uma companhia aérea. O Agente de Viagens irá notificá-lo o mais rapidamente possível se houver tempo antes da partida do cliente. A confirmação de reserva irá indicar os horários e datas planeadas para confirmação. Se o cliente for notificado acerca de quaisquer modificações ao seu voo ou hotel após termos confirmado a sua reserva, mas antes da sua viagem, o cliente poderá aceitar estas modificações (cobrindo quaisquer aumentos de preço relativamente à reserva original), adquirir um outro voo e efetuar outra reserva de hotel (cobrindo quaisquer aumentos de preço relativamente à reserva original) ou anular o voo e

reserva de hotel, recebendo um reembolso total por parte do Agente de Viagens. As modificações principais poderão incluir uma mudança no aeroporto de partida ou um atraso de mais de 12 horas no voo de partida; uma mudança na duração da viagem; ou uma mudança de aeroporto de partida ou chegada (exceto se os aeroportos se encontrarem na mesma cidade), uma mudança de alojamento para um nível de qualidade inferior ou um domínio diferente.

No caso improvável da sua reserva ter que ser cancelada, será efetuado o reembolso completo de todos os montantes previamente pagos ao Agente de Viagens, às pessoas que originalmente tenham efetuado o pagamento da reserva.

Se o seu voo for anulado, os direitos e indemnizações do cliente serão governados pelas condições de transporte da companhia aérea. Assim, o cliente poderá ter direito a: (a) transporte num voo diferente com a mesma companhia aérea, sem despesas adicionais; (b) redireccionamento para o seu destino com outra transportadora, sem despesas adicionais; (c) receção de reembolso completo; ou (d) qualquer outro direito ou indemnização.

O Agente de Viagens não é responsável perante o cliente por qualquer compensação se o mesmo for forçado a cancelar ou efetuar quaisquer modificações ao seu voo e reserva de hotel como resultado de eventos fora do seu controlo e que não possam ser razoavelmente previstos pela Agência de Viagens ou pelos fornecedores de serviços de viagens. Tais eventos incluem: guerras, ameaças de guerra, intervenções governamentais, terrorismo, distúrbios, agitação civil, desastres naturais e nucleares, incêndios, condições meteorológicas efetivas ou potenciais, riscos para a saúde, disputas industriais, problemas técnicos com o transporte, aeroportos fechados ou congestionados, e quaisquer outros eventos de força maior.

Se, no caso de um tal evento após a sua partida, uma parte significativa do seu voo ou reserva de hotel não puder ser fornecida, irá ser-lhe oferecida uma alternativa adequada, se disponível. Se não estiver disponível uma alternativa adequada, ou se, por boas razões, não aceitar a alternativa oferecida, iremos assegurar o seu transporte de retorno ao local de partida. Novamente, o Agente de Viagens recomenda vivamente que o Cliente faça um seguro apropriado para cobrir tais circunstâncias.

Por favor queira notar que as companhias aéreas poderão cobrar serviços adicionais (por exemplo, mas não limitado a bagagem de porão, check-in no aeroporto, assentos preferenciais, entretenimento no voo (se disponível) e alimentos, bebidas e snacks, etc.) Quaisquer taxas cobradas relativamente a estes serviços adicionais não estão incluídas no preço do seu bilhete e deverão ser pagas diretamente à companhia aérea. Se o seu voo e reserva de hotel incluir um voo a preços reduzidos, por favor contacte o nosso serviço de apoio ao cliente pelo número de telefone fornecido ao cliente na confirmação de reserva e no bilhete eletrónico (poderão ser aplicáveis taxas internacionais) para adicionar serviços que podem ser reservados antes da partida. Caso contrário, entre diretamente em contacto com a companhia aérea. Alguns componentes poderão ser pré-reservados online ao efetuar a sua reserva inicial no site internet.

8. Condições financeiras e processamento do pagamento

Pagamento: salvo indicação em contrário, os preços dos Serviços exibidos no sítio Web são expressos em Euros, excluindo os impostos locais que podem ser impostos por algumas autoridades em alguns países e para os quais o Cliente é responsável pelo pagamento.

O pagamento total para todas as reservas de voo, voo + hotel, hotel, aluguer de automóvel e seguro (exceto as reservas de hotel e de aluguer de automóveis pagas à chegada), é exigido no momento da reserva.

O Agente de Viagens pode ter de passar os dados do seu cartão ao Fornecedor de Serviços de Viagens relevante para o cumprimento da reserva. Não são aceites métodos de pagamento diferentes dos estabelecidos no sítio Web e não nos responsabilizamos por numerário ou cheques enviados pelo correio.

Antes de receber o pagamento total, o Agente de Viagens ou o Fornecedor de Serviços de Viagens não é obrigado a emitir bilhetes, confirmações, vales ou outros documentos de viagem. No entanto, em todos os casos, o Cliente mantém-se vinculado aos pagamentos dos montantes totais dos Serviços encomendados.

O pagamento pode ser feito com todos os principais cartões de crédito e débito, como especificado no sítio Web. O Agente de Viagens reserva-se o direito de lhe cobrar os encargos de manuseamento que o mesmo ou o Fornecedor de Serviços de Viagens possa incorrer nas reservas feitas com cartões de crédito. O Cliente será notificado dos encargos relevantes no momento da reserva. O Agente de Viagens reserva-se o direito de lhe imputar quaisquer encargos relativos às cobranças de cartões. Se a sua reserva for paga com um cartão de crédito de terceiros, pode ser exigida uma autorização por escrito do titular do cartão.

O Agente de Viagens ou o Fornecedor de Serviços de Viagens reserva-se o direito de enviar bilhetes eletrónicos, confirmações, vales eletrónicos ou qualquer outra documentação de viagem ao endereço de cobrança do cartão de crédito do Cliente quando solicitado pelo emissor do cartão de crédito. Todos os endereços eletrónicos usados devem ser válidos no momento da reserva.

Além disso, num esforço para reduzir a fraude dos cartões de crédito, o Agente de Viagens reserva-se o direito de realizar verificações aleatórias de identidade, incluindo verificações do recenseamento e pode solicitar ao Cliente que lhe envie por fax ou carta registada o comprovativo de morada, uma cópia do crédito cartão e um extrato bancário recente, bem como uma cópia do passaporte do Cliente, antes de emitir os bilhetes. Note que estas verificações só são efetuadas durante o horário de trabalho e quaisquer bilhetes para reservas efetuadas fora deste horário de trabalho, não podem ser emitidos até ao próximo dia útil. O Agente de Viagens não é responsável por quaisquer custos incorridos devido a estas verificações. As reservas com cartões de crédito através do sítio Web são 100% seguras e garantem a privacidade das informações fornecidas pelo Cliente através do sítio Web e no *software* utilizado pelo Agente de Viagens, devido à utilização de várias formas de segurança. Pode consultar toda a informação relevante na nossa página de Reservas Seguras. Os reembolsos serão processados na forma de pagamento utilizado no momento da reserva. Isto será efetuado à pessoa que fez a reserva original. Ao processar um reembolso para um bilhete de avião, esteja ciente de que nem todos os impostos são reembolsáveis, incluindo a sobretaxa de combustível. O reembolso dos impostos será processado de acordo com a política de reembolso das companhias aéreas relevantes. Os impostos variam de acordo com as taxas de câmbio.

Pagamento com cartão de crédito: o pagamento dos voos pode ser feito diretamente à companhia aérea. Se houver algum problema com o pagamento do Cliente, o Agente de Viagens entrará em

contacto com o Cliente no prazo de 48 horas (ou no prazo de 24 horas, se a sua viagem for dentro de 48 horas). O Agente de Viagens não será responsável por qualquer aumento de preço subsequente, resultante da falha no pagamento. Qualquer aumento de preço deve ser pago pelo Cliente antes da confirmação da reserva. Note que o pagamento à companhia aérea e ao Agente de Viagens aparecerão como transações separadas no extrato do seu cartão de crédito.

9. Serviço de atendimento ao cliente e processamento das reclamações

O Cliente pode enviar uma reclamação por escrito ao Agente de Viagens para o seguinte endereço, o mais tardar 30 dias após o término da viagem:

Piet Heinkade 55
1019 GM, Amsterdam
Netherlands

Para quaisquer créditos de natureza financeira, tem de nos fornecer os recibos originais e/ou outros documentos relevantes. Excluem-se quaisquer reclamações com base no Regulamento (CE) (261/04) sobre a compensação por recusa de embarque e atraso ou cancelamento de voos. Estas devem ser enviadas diretamente para a companhia aérea relevante.

Se tiver uma reclamação relacionada com um Fornecedor de Serviços de Viagens e/ou hotel durante a sua estadia, verifique se registou oficialmente a sua reclamação com o Fornecedor de Serviços de Viagens e/ou o hotel relevantes antes da sua viagem de volta. Os Clientes também podem enviar um correio eletrónico para info@budgetair.pt

Recusa de embarque, atraso ou cancelamento de voos: ao abrigo da legislação europeia, o Cliente tem direitos em algumas circunstâncias a reembolsos e/ou compensações da sua companhia aérea nos casos de recusa de embarque, cancelamento ou atraso nos voos. Os dados completos dos direitos serão divulgados nos aeroportos europeus e também estarão disponíveis nas companhias aéreas. No entanto, o reembolso em tais casos é da responsabilidade da companhia aérea.

Comportamento do Cliente: O Cliente tem a responsabilidade de garantir que não se comporta de maneira inadequada, nem causa ofensa ou perigo a terceiros ou provoca danos materiais. Caso contrário, o Agente de Viagens e/ou os Fornecedores de Viagens (por exemplo, a companhia aérea ou a equipa do hotel) podem cancelar a sua reserva, caso em que a responsabilidade do Agente de Viagens e do Fornecedor de Serviços de Viagens perante si cessará imediatamente e o Cliente não será elegível a quaisquer reembolsos, pagamentos ou compensações e/ou qualquer reembolso de qualquer custo ou despesa que o mesmo possa incorrer como resultado desta rescisão. Além disto, o Cliente estará sujeito a reembolsar o Agente de Viagens de qualquer despesa que possa resultar desta rescisão.

Utilização do sítio Web: O sítio Web é fornecido tal como está e de acordo com a sua disponibilidade. O Agente de Viagens não aceita qualquer responsabilidade em relação à capacidade do Cliente de aceder ou usar o sítio Web a qualquer momento ou a qualquer interrupção neste acesso ou uso ou qualquer falha na conclusão da transação. O Agente de Viagens não garante que o sítio Web esteja livre de vírus informáticos ou de outras propriedades que possam causar perda ou dano.

Conteúdo no sítio Web: O Agente de Viagens fornece informações gerais no sítio Web apenas para orientação. As informações podem mudar a qualquer momento e o Cliente é responsável por verificar com o Fornecedor de Serviços de Viagens, o destino, a embaixada ou o escritório de turismo relevantes para confirmar que a orientação está atualizada. Nomeadamente no que diz respeito aos passaportes, vistos e requisitos de vacinação, que são da responsabilidade do Cliente.

O Agente de Viagens não garante que as informações do sítio Web (incluindo e sem limitação, preços, descrições ou datas) sejam livres de erros ou omissões, mas envidará todos os esforços razoáveis para corrigir erros ou omissões o mais rapidamente possível após ter conhecimento dos mesmos.

10. Responsabilidade

O Cliente é informado de que a responsabilidade das companhias aéreas pela morte, danos corporais e outros danos, está normalmente limitada pela legislação nacional, por um tratado de transporte aéreo internacional ou pelos Termos e Condições especiais da companhia, incluindo as suas condições de transporte.

O Cliente aceita que, quando o Agente de Viagens atua como uma interface entre o Cliente e o Fornecedor de Serviços de Viagens, o Agente de Viagens não será, em caso algum, responsável pelos serviços que o Cliente reservou com um ou mais Fornecedores de Viagens. O Agente de Viagens não é responsável se, e na medida em que, o Cliente possa reclamar por danos ao abrigo de uma apólice de seguro, tais como um seguro de viagem ou de cancelamento.

O Agente de Viagens não será responsável por qualquer perda indireta ou consequente de qualquer tipo, em contrato, infração ou decorrente da utilização deste Sítio Web pelo Cliente ou de quaisquer outros produtos ou serviços de viagem reservados ou comprados neste Sítio Web.

11. Isenção de responsabilidade

Salvo o disposto expressamente nos presentes Termos e Condições, todas as representações, garantias, termos e condições, expressos ou implícitos em relação a este Sítio Web ou as informações nele contidas, são excluídos à máxima extensão permitida por lei.

12. Legislação vigente

Estes Termos e Condições Gerais são regidos e interpretados de acordo com as leis de Portugal. Além disso, as reservas de alojamento do Cliente também podem estar sujeitas às leis, costumes e sensibilidades locais, que podem mudar ocasionalmente. O Agente de Viagens não é responsável por quaisquer reservas que não cumpram as leis, costumes ou sensibilidades locais.

13. Privacidade

A Declaração de Privacidade dos Agentes de Viagens está incorporada nos Termos e Condições Gerais e pode ser consultada na íntegra no separador "Privacidade" na página de início do Sítio Web, BudgetAir.com.

A Budgetair.com tem alguns dados processados por empresas de serviços que estão envolvidas na implementação do acordo para a prestação de serviços. Estas empresas podem proceder exclusivamente de acordo com nossas instruções e selecionamo-las diligentemente. Isto inclui, entre outros, os fornecedores dos sistemas de pagamento e as empresas que nos efetuam as verificações de solvência e de segurança, para que o Cliente possa escolher entre várias opções de pagamento, evitar problemas durante o pagamento e as fraudes de cartões de crédito. A este respeito, enviamos exclusivamente os seus dados para entidades estabelecidas no Espaço Económico Europeu que, por conseguinte, estão sujeitas à legislação rigorosa em matéria de proteção de dados da UE ou são obrigadas a observar as regras de proteção de dados a um nível comparável.

O Cliente concorda que os seus dados pessoais sejam encaminhados para a Airhelp. Os direitos dos passageiros aéreos foram registados, nomeadamente, no Regulamento 261/2004 (UE), o qual todos os Estados-Membros da UE devem cumprir. Este determina que, em algumas condições, os passageiros aéreos têm direito a uma compensação financeira se o seu voo for adiado ou cancelado ou se forem vítimas de sobrerreservas. Se um voo de um Cliente, que chega ou parte de um Estado-Membro da UE, for adiado ou cancelado ou for sobrerreservado, a Airhelp enviará um correio eletrónico ao Cliente dando-lhe a opção de apresentar uma reclamação à companhia aérea relevante.

Disposições Finais

Se o Agente de Viagens não invocar uma das disposições dos Termos e Condições Gerais, tal não significa que não pode invocá-lo numa data posterior.

Se qualquer disposição destes Termos e Condições Gerais (ou parte de qualquer disposição) for considerada inválida por qualquer tribunal ou outra autoridade de jurisdição competente, tal disposição ou parte de qualquer disposição, será considerada, na medida do necessário, como não fazendo parte do presente acordo com o Cliente e a validade e exequibilidade das outras disposições não serão afetadas.

Todas as instâncias de força maior, incluindo a interrupção de meios de comunicação ou a greve de companhias aéreas, setor da hotelaria ou controladores de tráfego aéreo, levará à suspensão das obrigações nos Termos e Condições Gerais que sejam afetadas pelo evento de força maior e a parte afetada pela força maior não será responsável pela sua incapacidade de cumprir tais obrigações.

Alterações aos Termos e Condições Gerais: O Agente de Viagens reserva-se o direito de alterar ou atualizar os Termos e Condições relacionados com a utilização deste Sítio Web sem aviso prévio ao Cliente. A versão atual dos Termos e Condições será exibida no Sítio Web a partir da data em que as alterações entrarem em vigor. A continuação da utilização do Sítio Web após qualquer alteração nos Termos e Condições deve constituir a aceitação pelo Cliente de tais alterações.

Força Maior: O Agente de Viagens não será responsável por qualquer falha no decorrer deste Contrato se a mesma surgir de um evento de força maior. Isto deve incluir, sem limitação, a intervenção do governo, guerras, agitação civil, sequestro, incêndio, inundação, acidente, tempestade, greves, bloqueios, ataques terroristas ou ação industrial que afetem o Agente de Viagens ou os seus Fornecedores de Viagens.

IATA: O Agente de Viagens também é membro da IATA e todos os voos reservados no Sítio Web estão sujeitos aos termos e condições da IATA que são incorporados para referência. O Agente de Viagens reserva-se o direito de mudar a companhia aérea do Cliente no caso de a companhia aérea estar incluída na lista negra nos termos da legislação da UE. Qualquer alteração na atual companhia aérea após o Cliente ter recebido os seus bilhetes, será notificada logo que possível e, em todos os casos, no *check-in* ou no portão de embarque.

Março 2020