

CONDIÇÕES GERAIS E BOAS PRÁTICAS DE VIAGEM

DISCOVER ASIA

RNAVt 11021 – Agência licenciada pelo Turismo de Portugal

1. Identificação e Objeto

A Discover Asia, marca registada e titular do registo RNAVt 11021, é agência de viagens e turismo licenciada pelo Turismo de Portugal, regendo a sua atividade pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, e demais legislação aplicável. As presentes Condições Gerais regulam a prestação de serviços turísticos organizados e/ou comercializados pela Discover Asia, complementadas pelas condições particulares constantes do programa/itinerário específico de cada viagem.

2. Organização e Programa

A Discover Asia é responsável pela organização das viagens descritas nos respetivos programas oficiais. Cada programa constitui parte integrante do contrato, podendo prever condições específicas (incluindo inclusões/exclusões, prazos e pagamentos) que prevalecem sobre estas Condições Gerais em caso de conflito.

A ordem do itinerário, visitas, horários, alojamentos e meios de transporte poderá ser ajustada por razões operacionais, meteorológicas, de segurança, decisões governamentais ou outras de força maior, assegurando-se, sempre que possível, serviços de qualidade equivalente.

3. Inscrição e Pagamentos

A inscrição considera-se válida com o pagamento de sinal de 1500€ por pessoa (reembolsável sem custos até 120 dias da data de partida da viagem) e envio dos documentos solicitados no prazo indicado. O saldo deve ser liquidado até 90 dias antes da data de partida. Reservas efetuadas a 90 dias ou menos da partida requerem pagamento integral no ato. A falta de pagamento nos prazos implica a anulação da reserva, mantendo-se a favor da Discover Asia os valores já pagos a título de sinal.

Ao inscrever-se, o cliente declara que leu, compreendeu e aceita as presentes Condições e o programa específico da viagem. Declara ainda estar em condições físicas e psicológicas adequadas ao tipo de viagem e ciente de que poderão ocorrer imprevistos decorrentes de diferenças culturais, logísticas e climáticas.

4. Preços e Revisões de Preço

Os preços são calculados com base nos custos de serviços, taxas, impostos e câmbios vigentes à data de programação e podem ser atualizados em caso de variação do custo de transportes, combustíveis, direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais. Em caso de aumento superior a 8% do preço total, o cliente será informado e poderá, no prazo de 8 dias, aceitar a alteração ou anular a inscrição com reembolso dos montantes pagos à Discover Asia.

5. Cancelamento pela Discover Asia e Número Mínimo

A viagem pode ser cancelada pela Discover Asia quando não seja atingido o número mínimo de participantes ou ocorram circunstâncias inevitáveis e excepcionais que impeçam a execução do programa. O cliente será informado com a antecedência legalmente aplicável e terá direito ao reembolso integral das quantias pagas à Discover Asia, sem direito a indenização adicional. Serviços adquiridos autonomamente pelo cliente (ex.: voos, seguros, vistos) não são reembolsados pela Discover Asia.

6. Cancelamento pelo Viajante

O viajante pode cancelar a sua participação a todo o tempo, devendo comunicar por escrito. Aplicam-se as seguintes condições:

- Até 120 dias antes data de partida: sem penalização sobre os serviços terrestres incluídos no programa. Exclui-se a Taxa de Organização e Gestão, a qual corresponde ao trabalho já desenvolvido pela Discover Asia e não reembolsável em qualquer circunstância
- Entre 119 e 31 dias antes da partida: retenção de 50% do valor total da viagem.
- A 30 dias ou menos da partida: retenção de 100% do valor total da viagem.

Os serviços adicionais solicitados pelo cliente (ex.: quartos individuais, atividades opcionais) não são reembolsáveis. Não há reembolso por motivos de doença, acidente, falta de vacinas/documentos ou outros motivos pessoais fora da cobertura do seguro de viagem do cliente. Após o início da viagem, a não utilização de qualquer serviço por opção ou causa imputável ao cliente não confere direito a reembolso.

7. Cessão da Inscrição e Alterações por Iniciativa do Cliente

O cliente pode ceder a sua inscrição a terceiro que reúna todas as condições da viagem, desde que informe a Discover Asia por escrito até 7 dias antes da partida e que tal cessão seja aceite pelos fornecedores. Cedente e cessionário respondem solidariamente pelo preço

e encargos adicionais. Qualquer alteração de datas/destino/participante está sujeita à aceitação pelos fornecedores e aos custos inerentes.

8. Serviço de Organização e Acompanhamento

A Discover Asia presta um serviço especializado de conceção, organização e acompanhamento da viagem, refletido numa componente de valor própria. Este serviço é desenvolvido antes da viagem e não depende exclusivamente da sua realização, pelo que não é reembolsável, mesmo em situações de cancelamento por fatores externos à agência inclui todo o trabalho de preparação, curadoria e acompanhamento personalizado. Taxa de 750€ por pessoa.

Em qualquer cenário de alteração ou cancelamento, a Discover Asia atuará sempre no melhor interesse do cliente, procurando minimizar impactos e recuperar os valores possíveis junto dos parceiros.

9. Documentação e Requisitos de Entrada

É da inteira responsabilidade do viajante possuir e apresentar em boa ordem toda a documentação necessária à viagem: passaporte válido por, pelo menos, 6 meses à data de entrada; vistos; autorizações para menores; certificados de vacinação e demais requisitos sanitários e legais. A Discover Asia declina responsabilidade por recusas de entrada, atrasos ou quaisquer custos decorrentes de irregularidades documentais.

10. Seguro de Viagem (Obrigatório)

É obrigatória a contratação, pelo viajante, de um seguro de viagem válido para todo o período, que cubra, no mínimo, assistência médica, hospitalar, cancelamento e repatriação. A Discover Asia pode recusar a participação de quem não comprovar seguro adequado. A Discover Asia mantém seguros legalmente exigidos de responsabilidade civil.

11. Condições de Saúde e Mobilidade

O viajante declara que se encontra em condições físicas e psicológicas adequadas ao programa. Quaisquer limitações, alergias ou necessidades especiais devem ser comunicadas no momento da inscrição. Pessoas com mobilidade reduzida devem contactar previamente a Discover Asia para avaliação de condições no destino; quando a segurança ou conforto não possam ser assegurados, poderá ser sugerida alternativa ou recusada a inscrição.

12. Bagagem e Pertences Pessoais

A bagagem é da exclusiva responsabilidade do viajante. A Discover Asia não responde por perda, dano, furto ou extravio de bagagem/objetos pessoais em voos, transportes ou hotéis. Recomenda-se seguro específico de bagagem e a presença do viajante nas operações de carga/descarga sempre que possível.

13. Voos, Horários e Pontualidade

Salvo indicação expressa em contrário no programa, os voos internacionais são adquiridos pelo cliente. É responsabilidade do viajante confirmar horários, efetuar check-in e estar no ponto de encontro à hora indicada. Alterações e atrasos de companhias aéreas ou transportadoras não são imputáveis à Discover Asia.

A pontualidade é essencial à boa execução do programa. Atrasos superiores a 15 minutos podem obrigar à continuação do itinerário sem o participante, sendo quaisquer custos resultantes imputáveis ao viajante.

14. Alojamento e Regimes

A tipologia de alojamento (duplo, twin, individual, triplo) e respetivos regimes são os indicados no programa. Quartos individuais estão sujeitos a suplemento e disponibilidade. Em destinos específicos, a classificação hoteleira segue critérios locais e pode diferir dos padrões portugueses. Os consumos extra de hotel (minibar, lavandaria, etc.) são da responsabilidade do viajante.

15. Refeições, Dietas e Gorjetas

As refeições incluídas são as indicadas no programa, servidas em horário definido para o grupo e menu comum, salvo indicação em contrário. Dietas específicas serão procuradas quando comunicadas com antecedência razoável, sem garantia absoluta de satisfação. Bebidas alcoólicas não estão incluídas salvo menção explícita. Em vários destinos é prática local a atribuição de gorjetas a guias, motoristas e estafetas; estas poderão ser sugeridas pela Tour Líder e são, salvo indicação em contrário, a cargo do viajante.

16. Função da Tour Líder Discover Asia

A Tour Líder coordena o grupo, zela pelo cumprimento do programa, faz a ligação com guias locais e fornecedores, presta apoio cultural e logístico e mediará conflitos quando necessário.

Não é função da Tour Líder: transporte de bagagens; acompanhamento individual fora do programa; tratamento de assuntos médicos, jurídicos ou financeiros; compra/gestão de itens pessoais dos viajantes. Em emergências, a Tour Líder privilegiará a segurança do grupo, articulando com parceiros locais e serviços médicos/seguros.

17. Responsabilidade, Força Maior e Limitações

A Discover Asia cumpre os deveres de diligência na seleção de fornecedores e execução do programa. Todavia, não é responsável por danos resultantes de atos/omissões de terceiros, do próprio viajante, de circunstâncias inevitáveis e excepcionais (força maior), como fenómenos naturais, epidemias, greves, decisões governamentais, encerramento de espaços, atrasos de transportes ou quarentenas.

Em caso de necessidade médica, a Discover Asia prestará apoio logístico e de comunicação, cabendo ao viajante acionar o seu seguro e suportar os custos não cobertos.

18. Proteção de Dados e Uso de Imagem

Os dados pessoais recolhidos destinam-se à reserva e execução da viagem e poderão ser partilhados com fornecedores estritamente necessários (hotéis, DMCs, transportes, seguros). O tratamento cumpre o RGPD, assistindo ao titular os direitos de acesso, retificação e eliminação nos termos legais.

Poderão ser captadas imagens (foto/vídeo) durante a viagem para fins de registo e comunicação institucional da Discover Asia. O viajante pode opor-se a tal utilização comunicando por escrito antes do início da viagem.

19. Reclamações, Fundo de Garantia e RAL

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, sem demora injustificada e, sempre que possível, durante a prestação do serviço junto do fornecedor local. Após a viagem, poderão ser apresentadas no prazo máximo de 30 dias. A Discover Asia dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico.

Nos termos do art. 39.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, o cliente pode recorrer ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo através do Turismo de Portugal, I.P.

20. Língua das Viagens

As viagens Discover Asia são maioritariamente em português europeu; contudo, guias locais poderão operar em inglês ou outra língua. Recomenda-se conhecimento básico de inglês para maior autonomia quando aplicável.

21. Lei Aplicável e Foro

As presentes Condições regem-se pela lei portuguesa. É competente o foro da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Anexo I – Manual de Boas Práticas para Viagens em Grupo Discover Asia

Documentos e Responsabilidades

Cada viajante deve assegurar-se de que possui todos os documentos necessários (passaporte, vistos, etc.) em ordem e com validade suficiente.

Recomenda-se a realização de uma consulta do viajante para verificar vacinas ou cuidados de saúde específicos.

Cuidados de Saúde e Alergias

Informe previamente se tiver alergias ou restrições alimentares para uma melhor organização das refeições.

Se toma medicação de forma regular, envie a lista correspondente para que possamos prestar assistência em caso de emergência.

Caso sofra de enjoos durante viagens de carrinha ou autocarro, avise antecipadamente para garantirmos o seu conforto.

Contactos de Emergência

Obrigatório indicar um contacto de emergência em Portugal (nome, e-mail e telefone).

Em caso de acidente ou problema de saúde grave, o organizador do grupo não poderá abandonar os restantes participantes; porém, alguém da equipa acompanhará a pessoa ao local de assistência adequado.

Horários e Pontualidade

Respeite rigorosamente os horários combinados. Atrasos superiores a 15 minutos comprometem o planeamento e prejudicam todos.

Consulte com antecedência o itinerário e os pontos de encontro para evitar contratempos.

Acomodações e Check-out

Os quartos estão pagos, mas os consumos extra (minibar, lavandaria, etc.) não estão incluídos.

O check-out e a devolução das chaves é da responsabilidade de cada viajante.

Não visite os quartos de outros participantes sem convite, respeitando a privacidade de cada um.

Refeições e Consumos

As refeições podem estar incluídas, mas o consumo de álcool não está abrangido e será pago à parte.

Informe previamente se segue um regime alimentar específico (vegetariano, vegan, etc.).

Transporte e Lugares

Em carrinhas ou autocarros, a fila da frente é reservada ao guia, ao motorista e ao organizador da viagem.

Respeite esta organização para garantir conforto e boa coordenação durante os trajetos.

Resolução de Conflitos

Qualquer desentendimento deve ser resolvido de forma direta e respeitosa com a parte envolvida.

Caso seja necessário, o coordenador de viagem mediará a situação para manter a harmonia do grupo.

Ambiente Positivo

É fundamental manter um clima de colaboração e respeito mútuo; não é permitido gerar mal-estar ou discórdia geral.

Esteja disponível para apoiar colegas de viagem em caso de dificuldade ou dúvida.

Mais Situações Importantes

Alterações de Itinerário: Por vezes, o programa pode sofrer alterações (condições meteorológicas, logística local, etc.). Mantenha-se atento às informações atualizadas.

Seguro de Viagem: Recomendamos vivamente a subscrição de um seguro de viagem que cubra despesas médicas e imprevistos.

Gorjetas e Despesas Partilhadas: Em certos destinos, poderão aplicar-se gorjetas ou taxas adicionais. Informe-se antecipadamente para evitar surpresas.

Bagagem e Objetos Pessoais: Cada participante é responsável pelos seus bens. Identifique claramente as malas para evitar trocas ou extravios.

Cumprindo estas diretrizes, todos poderão desfrutar de uma experiência de viagem segura, agradável e sem constrangimentos. Boas viagens!