



Longitude9

## CONDIÇÕES GERAIS

### ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das viagens inclusas no presente caderno e outras que sejam solicitadas por medida é da responsabilidade da L9TD – Viagens e Turismo, Lda, com domicílio no Largo de Santos, 4 - 1º Lisboa, em Portugal, operando sob a marca Longitude9.

### RESPONSABILIDADE

A Longitude9 declina a sua responsabilidade por todo e qualquer problema resultantes de casos fortuitos ou de força maior (greves, distúrbios, quarentenas, guerras e fenómenos naturais); modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, roubos, furtos e outros eventos sobre os quais a Longitude9 não possui qualquer poder de previsão ou controle sendo eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade exclusiva do passageiro.

### PREÇOS

Os preços estão cotados em Euros e sujeitos a modificações sempre que haja reajuste cambial, eventos especiais, resoluções governamentais que comprovadamente os altere ou quaisquer outros imprevistos considerados de força maior. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da viagem, o cliente será imediatamente informado e convidado a, dentro do prazo que lhe for fixado, aceitar o aumento verificado ou anular a sua inscrição nos mesmos termos e condições que os previstos na rubrica "IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO".

### MUDANÇAS E ALTERAÇÕES

Caso seja possível, sempre que um cliente, inscrito para determinada viagem desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma com saída em data diferente, ou ainda efetuar alterações de dados (nomes, tipo de apartamento), a Longitude9 fará os possíveis para satisfazer o passageiro. Caso não seja possível efetuar a mudança, o cliente ficará sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica "CANCELAMENTO".

### DOCUMENTOS DE VIAGEM

Sendo o passaporte um documento pessoal, cada passageiro deve possuir o seu devidamente legalizado e com vistos consulares para todos os países que exijam visto. A documentação defeituosa e a falta de visto será de única e exclusiva responsabilidade do passageiro. Os menores de idade desacompanhados, ou na companhia apenas do pai ou da mãe, necessitarão de autorização do outro progenitor para viagem ao exterior.

### SEGURO

Em virtude de os valores da bagagem e os relativos à vida, à integridade física e à saúde serem estritamente pessoais e dado que a Longitude9 é completamente alheia ao âmbito e nível de cobertura dos seguros efetuados pelas companhias transportadoras e hoteleiras, recomendamos que os passageiros contratem os seguros na companhia da sua preferência, incluindo a cobertura de

cancelamento de viagem para razões de força maior. Para viagens à União Europeia é exigida a comprovação de meio de sustento para permanência naquele território no período da viagem, bem como um seguro de saúde com cobertura de Eur 30.000, que são de inteira responsabilidade do passageiro.

### RESPONSABILIDADE SOBRE VALORES

A Longitude9 não se responsabiliza por roubo ou furto, extravio ou esquecimento de documentos ou quaisquer objetos de valor pessoal, ocorridos durante a viagem. Recomendamos que se informe no hotel sobre a existência de cofres para a guarda destes e que mantenha a mala sempre trancada. Nunca deixe seus objetos sem a guarda de uma pessoa, seja no hotel como na rua.

### ALTERAÇÕES

Sempre que existam razões alheias que o justifique, a agência organizadora poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria similar. Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender quaisquer viagens, os clientes terão sempre direito ao reembolso das quantias pagas.

### IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

Se por fatos não imputáveis à agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir alguma parte essencial do programa ou se vir forçada, para viabilizar a realização da viagem, a acrescentar algum serviço ou a aumentar a duração de outro já previsto, incluindo hospedagem, tem o cliente direito a desistir daquela, sendo reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração eventual e variação de preço. Se os referidos fatos não imputáveis à agência organizadora vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente ainda optar por participar numa outra viagem organizada, de preço equivalente. Se a viagem organizada proposta em substituição for de preço inferior, será o cliente reembolsado da respetiva diferença. A Longitude9 não poderá ser, em caso algum, responsabilizada por incumprimento ou cumprimento deficiente caso o mesmo seja devido a situações de força maior ou, caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas, bem como nos casos em que a não prestação de serviços tiver sido determinada pela superveniência de condições que isentem legal, regulamentar ou contratualmente de responsabilidade de fornecedores direta ou indiretamente envolvidos na mesma, sobre os quais a agência poderia exercer o direito de regresso. Nos casos não incluídos no ponto anterior, a não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas não imputáveis à agência organizadora, e caso não seja possível a respetiva substituição por serviços equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

### CANCELAMENTO POR PARTE DA OPERADORA

A Longitude9 se reserva o direito de cancelar as saídas das viagens organizadas, caso haja motivos de força maior, ou sempre que não atinja o mínimo de 15 passageiros nas saídas da Série COLLECTION. Nestes casos, o cliente será informado por escrito do cancelamento no prazo de 60 dias de antecedência, não havendo, neste caso, responsabilidade civil da operadora pela rescisão. Se for do interesse dos passageiros, a saída poderá ter seu preço recalculado, ou oferecida, quando disponível, a opção de saída PRIVATE para os passageiros inscritos. Em caso de cancelamento por parte da operadora, por ser um programa de fato não confirmado, o reembolso do valor pago será efetuado na totalidade.

### HOTÉIS

Os hotéis mencionados estão sujeitos a alterações. A Longitude9

poderá substituir os hotéis previstos por outros de categoria similar, ao seu critério, buscando sempre salvaguardar a segurança e o conforto dos passageiros. Caso os passageiros não possam ser acomodados na cidade prevista no roteiro, por motivo de força maior, serão acomodados em hotéis de categoria equivalente em cidades próximas. Todos os preços de acomodação em hotéis são baseados em quartos duplos, do tipo standard, com banheiro privativo. Na maioria dos hotéis a acomodação é baseada em 2 camas individuais ou 1 cama grande por quarto. A Longitude9 prefere não vender quartos triplos devido ao incômodo que representam, já que na maioria dos hotéis europeus, os quartos triplos são quartos duplos onde são colocados divãs, sofás-cama ou camas de armazém, tornando-os desconfortáveis e extremamente apertados para três adultos com suas malas. Além disso, vários hotéis não disponibilizam esta alternativa de hospedagem. O tipo de cama não será garantido na confirmação de reserva pois o apartamento somente é designado quando da chegada ao hotel.

### ÔNIBUS

Os lugares nos ônibus serão pelo sistema rotativo, em cada etapa. Nos ônibus com banheiro o mesmo não será colocado em funcionamento por motivo de segurança dos passageiros. Porém, serão feitas paradas de conforto aproximadamente a cada 2h30 de viagem.

### TRASLADOS

Não incluem sempre assistência de guia, por vezes somente carro com motorista, incluindo o transporte de uma mala por pessoa. O motorista apenas permanece no aeroporto até 60 minutos após a hora prevista para o pouso do avião. Caso os passageiros tenham qualquer problema na imigração ou com bagagem, o traslado não poderá aguardar pelos passageiros, que deverão seguir para o hotel por seus próprios meios, não havendo reembolso relativo ao traslado não utilizado.

### BAGAGEM EM TRANSPORTE TERRESTRE

Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá direito a transportar uma mala de tamanho médio de até 23 kg, além da bagagem de mão tipo bolsa. Os volumes excedentes serão de inteira responsabilidade do passageiro e que em caso de incapacidade de carga do ônibus, van ou carro, não serão aceites.

### REFEIÇÕES

As refeições, quer nos restaurantes quer nos hotéis, serão servidas em conjunto, em horário fixo e com igual menu para todos os participantes.

### HORÁRIOS

Nas viagens organizadas é fundamental cumprir os horários indicados pelo responsável pela viagem, seja o Guia ou o Motorista de turismo. Os atrasos podem originar a perda de visitas programadas, que, na maioria dos casos serão irrecuperáveis. Consulte os horários afixados em local visível do hotel, ou com seu Guia ou Motorista de turismo. Em todos os meios de traslado ressalvam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de traslado, quer com as empresas transportadoras, quer ainda por causas naturais. O responsável pela viagem não poderá esperar por passageiros atrasados, comprometendo o programa das restantes pessoas. Todas as despesas para reintegrar a viagem serão da responsabilidade e estarão por conta do passageiro.

### INSCRIÇÕES E PAGAMENTOS

As inscrições para saídas ainda não garantidas na data da inscrição, serão aceites contra pagamento de um sinal de 5% do preço total do programa. Este sinal será devolvido integralmente no caso de

desistência antes da informação da garantia da saída, ou no evento de cancelamento da saída. Assim que a saída for garantida, o pagamento total (descontando o sinal) deverá ser efetuado até 72 horas após a comunicação. Quando a reserva for confirmada o pagamento total deverá ser efetuado num prazo de 72 horas. O pagamento poderá ser à vista ou nos cartões de crédito em reais em até 6 parcelas iguais. Se desejar pagar em maior número de parcelas, oferecemos financiamento (com juros) em até 10 vezes. Os pagamentos com parcelamentos deverão estar concluídos até 45 dias antes do início da viagem. As reservas efetuadas e confirmadas com menos de 45 dias deverão ser acompanhadas do pagamento total das mesmas. A Longitude9 se reserva o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

### CANCELAMENTO

No caso de cancelamento por parte do passageiro, as seguintes taxas de cancelamento serão rigorosamente cobradas:

1. Taxa administrativa.....5%
2. Pena compensatória  
Até 30 dias do embarque .....5%  
A menos de 30 dias do embarque .....10%

3. A estes valores será sempre adicionada qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelas Companhias Aéreas e/ou Marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores terrestres. Os valores destas multas aumentam substancialmente na medida que o cancelamento acontece mais perto da data de embarque, podendo chegar a 100% do valor total. Em certos casos, especialmente nas reservas para datas nobres, como férias, feriados, e reservas em resorts durante a alta temporada, estas taxas ou multas poderão ser cobradas no evento de qualquer cancelamento efetuado depois do pagamento do sinal ou depósito. Uma previsão das possíveis multas será fornecida a pedido. No caso de cancelamento após o início da viagem, devolveremos somente os valores que conseguirmos recuperar dos fornecedores envolvidos.

### RECLAMAÇÕES

Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito e num prazo não superior a 20 dias após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (transportadoras, hotéis, agentes locais, etc.) durante o decurso da viagem ou estada, exigindo dos mesmos os documentos comprovativos da ocorrência.

### DADOS PESSOAIS

A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Longitude9.

A Longitude9 designou um encarregado da proteção de dados que poderá ser contactado diretamente através de carta enviada para Longitude9 – DPO, Largo de Santos 4 - 1º, 1200-808 Lisboa ou do endereço eletrónico [dpo.privacidade@longitude9.com](mailto:dpo.privacidade@longitude9.com)

Os dados pessoais dos Clientes da Longitude9 são tratados por serem necessários à celebração e execução do contrato de prestação de serviço, ao cumprimento de obrigações legais impostas à Longitude9, ao prosseguimento de interesses legítimos da Longitude9 ou porque foram objeto de consentimento. Os dados identificados na Ficha de Cliente como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação de serviços pela Longitude9. A omissão ou inexactidão desses dados ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

Os dados fornecidos pelo Cliente ou gerados pela utilização do serviço serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a ser utilizados pela Longitude9 para: marketing e vendas, gestão de Clientes e prestação de serviço, gestão contabilística, fiscal e administrativa, gestão de contencioso, deteção de fraude, proteção de receita e auditoria, gestão de rede e sistemas,

controlo de segurança da informação e da segurança física, gestão de operadores e cumprimento de obrigações legais.

O tratamento de dados para fins de marketing será efetuado de acordo com a opção de consentimento manifestada pelo Cliente. O consentimento deve ser prévio, livre, informado, específico e inequívoco, manifestado numa declaração escrita, oral ou através da validação de uma opção. O Cliente pode opor-se ao tratamento de dados para fins de marketing a qualquer momento e por qualquer meio.

Os dados pessoais do Cliente podem ser incluídos na base de dados de Clientes de entidades terceiras, afiliadas e parceiras prestadoras de serviços, sempre que as mesmas sejam contratadas pela Longitude9.

A Longitude9 pode recorrer a subcontratantes para efeitos do tratamento de dados pessoais, nomeadamente para gestão de Cliente, prestação de serviços, faturação e gestão de contencioso, ficando estas entidades obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção de dados e assegurar a defesa dos direitos do titular. Em determinadas circunstâncias, certos dados pessoais poderão ter de ser comunicados a autoridades públicas, como por exemplo autoridade tributária, tribunais e forças de segurança.

Os dados pessoais são conservados por períodos de tempo diferentes, consoante a finalidade a que se destinam e tendo em conta critérios legais, de necessidade e minimização do tempo de conservação.

A Longitude9 pode gravar as chamadas estabelecidas para prova de transação comercial e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual, bem como monitorizar a qualidade do serviço de atendimento, nos termos exigidos pela lei ou caso seja obtido consentimento, conforme aplicável.

É garantido ao Cliente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais. O exercício dos direitos pode ser solicitado através dos números de telefone +351 211 329 156 e/ou +351 918 918 789 ou mediante pedido escrito enviado para Longitude9 – DPO, Largo de Santos 4 - 1º, 1200-808 Lisboa ou do endereço eletrónico [cliente.privacidade@longitude9.com](mailto:cliente.privacidade@longitude9.com)

Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da Longitude9, o Cliente pode apresentar uma reclamação diretamente à autoridade de controlo, cujos contatos podem ser consultados em <http://www.longitude9.com/privacidade.pdf>

O Cliente pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da Longitude9, disponível em [www.longitude9.com/privacidade.pdf](http://www.longitude9.com/privacidade.pdf), nomeadamente quanto às categorias de dados tratados, às finalidades e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.

Os números 20.2., 20.10., 20.11. e 20.12. pretendem dar cumprimento ao disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril (regulamento Geral de Proteção de Dados), pelo que serão aplicáveis apenas a partir de 25 de Maio de 2018.