

CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇO

1. ORGANIZAÇÃO

A organização técnica das experiências disponíveis neste site e outras que sejam solicitadas por medida é da responsabilidade da TCLC LISBON CORPORATION LDA., doravante designada por "Lisbon Corporation", com sede social no Largo de Santos, 4 - 1º, 1200-808 Lisboa, Portugal.

2. RESPONSABILIDADE

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

3. PREÇOS

- 3.1. 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.
- 3.2. Sempre que se verifique uma alteração ao preço da experiência, escapada e/ou 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 no ponto 9 "IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO".

4. MUDANÇAS E ALTERAÇÕES

Caso seja possível, sempre que um Cliente inscrito para determinada experiência, escapada e/ou viagem desejar mudar a sua inscrição para uma outra experiência ou para a mesma a realizar em data diferente, ou ainda efetuar alterações de dados ou especificações de reserva (p.ex. nome, experiência, tipo de unidade de alojamento, tipologia de quarto, tipo de veículo reservado, etc.), a Lisbon Corporation fará os possíveis para satisfazer o Cliente. No entanto, caso não seja possível efetuar a alteração, o Cliente ficará sujeito às despesas e encargos previstos no ponto 18 "CANCELAMENTO".

5. DOCUMENTOS

- 5.1. Sendo o documento de identificação ou passaporte um

documento pessoal, cada Cliente deve possuir o seu devidamente legalizado e (sempre que se aplique, com vistos consulares para todos os países que os exijam).

- 5.2. A documentação defeituosa e a falta de visto será da única e exclusiva responsabilidade do Cliente.
- 5.3. Os menores de idade que viajem desacompanhados ou na companhia apenas do pai ou da mãe necessitarão de autorização do outro progenitor para viagem ao exterior.
- 5.4. Os menores de idade que pretendam inscrever-se, reservar ou participar em qualquer experiência, escapada e/ou viagem deverão ser acompanhados por um adulto responsável e ter autorização escrita de ambos os progenitores para o efeito.

6. SEGURO

- 6.1. 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 Lisbon Corporation é completamente alheia ao âmbito e nível de cobertura dos seguros efetuados pelas companhias transportadoras e hoteleiras, recomendamos que os Clientes contratem os seguros na companhia da sua preferência, incluindo a cobertura de cancelamento de viagem por razões de força maior.
- 6.2. Para os viajantes não pertencentes 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 30.000 €, que são de inteira responsabilidade do Cliente.

7. RESPONSABILIDADE SOBRE VALORES

- 7.1. A Lisbon Corporation não se responsabiliza por roubo ou furto, extravio ou esquecimento de documentos ou quaisquer objetos de valor pessoal, ocorridos durante a experiência, escapada e/ou viagem.
- 7.2. Recomendamos, caso reserve experiências, escapadas e/ou viagens que incluam estadia em unidades de alojamento, que se informe nos mesmos sobre a existência de cofres para a salvaguarda destes e que mantenha a mala sempre trancada. Nunca deixe os seus objetos sem a supervisão ativa de uma pessoa, seja no hotel, no veículo de transporte ou na rua.

8. ALTERAÇÕES

- 8.1. 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.
- 8.2. Se circunstâncias imprevistas obrigarem a suspender quaisquer experiências, escapadas e/ou viagens, os Clientes terão direito ao reembolso integral das quantias pagas, na mesma forma de pagamento que usaram.

9. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

- 9.1. Se por factos 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 experiência, escapada e/ou viagem, a acrescentar algum serviço ou a aumentar a duração de outro já previsto, incluindo alojamento, o Cliente tem direito a

desistir daquela, sendo reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma eventual alteração e variação de preço.

- 9.2. Se os referidos factos não imputáveis à agência organizadora vierem a determinar a anulação da experiência, escapada e/ou viagem, pode o Cliente ainda optar por participar numa outra experiência, escapada e/ou viagem organizada, de preço equivalente. Se a experiência, escapada e/ou viagem organizada proposta em substituição for de preço inferior, será o Cliente reembolsado da respetiva diferença.
- 9.3. A Lisbon Corporation 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.
- 9.4. Nos casos não incluídos no ponto anterior, a não prestação de serviços previstos no programa de experiência, escapada e/ou 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.

10. CANCELAMENTO POR PARTE DA AGÊNCIA

- 10.1. A Lisbon Corporation reserva-se ao direito de cancelar as experiências e as partidas das escapadas e/ou viagens, caso haja motivos de força maior, ou, caso se aplique, sempre que não atinja o mínimo de Clientes indicados no descritivo de cada uma das suas experiências, disponíveis em www.lisboncorporation.com/experiencias.html
- 10.2. No caso acima descrito, o Cliente será imediatamente informado por escrito do cancelamento e será sugerida uma data alternativa para a realização da experiência, escapada e/ou viagem.
- 10.3. Em caso de cancelamento por parte da agência o reembolso do valor pago será efetuado na totalidade.

11. HOTÉIS E APARTAMENTOS

- 11.1. Os hotéis e apartamentos mencionados estão sujeitos a alterações. A Lisbon Corporation poderá substituir os hotéis previstos por outros de categoria similar, ao seu critério, buscando sempre salvaguardar a segurança e o conforto dos seus Clientes. Caso os Clientes não possam ser acomodados na cidade prevista no programa, por motivo de força maior, serão acomodados em hotéis e/ou apartamentos de categoria equivalente em cidades próximas.
- 11.2. Todos os preços de acomodação em hotéis e/ou apartamentos são baseados no tipo de unidade de alojamento.
- 11.3. Na maioria dos hotéis o alojamento é baseado em 2

camas individuais ou 1 cama grande por quarto. A Lisbon Corporation opta por não vender quartos triplos devido ao incómodo que representam, já que na maioria dos hotéis europeus, os quartos triplos são quartos duplos onde são colocados divãs, sofás-cama ou camas de armar, tornando-os desconfortáveis e extremamente apertados para 3 adultos e as suas malas. Além disso, vários hotéis não disponibilizam esta alternativa de alojamento. O tipo de cama não será garantido na confirmação de reserva pois o quarto é designado apenas aquando da chegada ao hotel.

12. AUTOCARROS E CARRINHAS DE ALUGUER

- 12.1. Sempre que as experiências, escapadas e/ou viagens de grupos superiores a 5 pessoas impliquem a utilização de autocarro ou carrinha, os lugares serão ocupados, em cada etapa ou dia do percurso, em sistema rotativo.
- 12.2. Nos autocarros com WC o mesmo não se encontrará em funcionamento por motivo de segurança dos Clientes. Porém, serão feitas paragens de conforto, aproximadamente, a cada 2h de viagem.

13. TRANSFERES

- 13.1. Estes serviços não incluem sempre assistência de guia, por vezes somente carro com motorista, incluindo o transporte de 1 mala por pessoa.
- 13.2. O motorista permanece apenas no aeroporto até sessenta 60 minutos após a hora prevista para a aterragem do avião. Caso os Clientes tenham qualquer problema no SEF (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras) ou com a bagagem, o transfer não poderá aguardar pelos Clientes, que deverão seguir para o hotel pelos seus próprios meios, não havendo lugar ao reembolso relativo ao transfer não utilizado ou ao meio de transporte alternativo usado para chegar ao hotel.

14. BAGAGEM EM TRANSPORTE TERRESTRE

- 14.1. Em transferes e excursões terrestres, o Cliente terá direito a transportar 1 mala de tamanho médio de/ até 23 kg, além da bagagem de mão, tipo bolsa.
- 14.2. Os volumes excedentes serão da inteira responsabilidade do Cliente e que, em caso da incapacidade de carga do autocarro, carrinha ou carro, não serão aceites.

15. REFEIÇÕES

As refeições, quer no local das experiências, nos restaurantes ou nos hotéis, serão servidas em conjunto, em horário fixo e, quando assim contratadas, com menu igual para todos os Clientes.

16. HORÁRIOS

- 16.1. Nas experiências, escapadas e/ou viagens organizadas é fundamental cumprir os horários indicados pelo responsável pela experiência, escapada e/ou viagem, seja ele o Guia ou o Motorista de turismo. Os atrasos podem originar a perda de visitas programadas, que, na maioria dos casos serão irrecuperáveis.
- 16.2. Consulte sempre os horários com o seu Guia ou

Motorista de turismo.

16.3. Em todos os meios de transporte ressalvam-se os atrasos resultantes de razões técnicas ou outras relacionadas quer com os próprios meios de transporte, quer com as empresas transportadoras ou ainda por causas naturais.

16.4. O responsável pela experiência, escapada e/ou viagem não poderá esperar por Clientes atrasados, comprometendo o programa das restantes pessoas. Todas as despesas para reintegrar a experiência, escapada e/ou viagem serão da inteira responsabilidade do Cliente.

17. RESERVAS E PAGAMENTOS

17.1. Experiências

17.1.1. As reservas serão aceites e confirmadas contra o pagamento do valor total da experiência.

17.2. Escapadas e Viagens

17.2.1. As reservas serão aceites contra pagamento de um sinal de 25% do preço total do programa, na data do pedido. O pagamento total (descontando o valor do sinal) deverá ser liquidado até 30 dias antes do início da escapada e/ou viagem.

17.2.2. Nos casos em que a reserva for efetuada com menos de 30 dias, o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente.

17.3. A Lisbon Corporation reserva-se ao direito de anular qualquer inscrição e/ou reserva cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.

18. CANCELAMENTO

18.1. Experiências

18.1.1. No caso de cancelamento por parte do Cliente, serão cobradas rigorosamente as seguintes taxas:

a) Taxa administrativa.....	5%
b) Até 16 dias antes da data de realização da experiência.....	0%
b) Entre 8 e 15 dias antes da data de realização da experiência.....	50%
c) Menos de 7 dias antes da data da experiência ou não comparência.....	100%

18.1.2. A estes valores será sempre adicionada qualquer taxa ou penalizações de cancelamento cobrada por fornecedores de serviços.

18.2. Escapadas e Viagens

18.2.1. No caso de cancelamento por parte do Cliente, serão cobradas rigorosamente as seguintes taxas:

a) Taxa administrativa.....	5%
b) Até 31 dias do início da escapada e/ou viagem.....	0%
c) Entre 30 e 8 dias do início da escapada e/ou viagem.....	50%
d) A menos de 7 dias do início da escapada e/ou viagem ou não comparência.....	100%

18.2.2. A estes valores será sempre adicionada qualquer taxa ou despesas de cancelamento cobrada pelas Companhias Aéreas e/ou Marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores terrestres. Em certos casos, especialmente nas reservas para datas nobres, como férias, feriados e reservas em resorts durante a alta temporada, estas taxas poderão ser cobradas no evento de qualquer

cancelamento efetuado depois do pagamento do sinal ou depósito.

18.2.3. No caso de cancelamento após o início da escapada e/ou viagem, devolveremos somente os valores que conseguirmos recuperar dos fornecedores envolvidos.

18.2.4. Uma previsão das possíveis penalizações será fornecida a pedido.

19. RECLAMAÇÕES

19.1. Serão somente consideradas desde que apresentadas por escrito e num prazo não superior a 20 dias após o termo da prestação dos serviços.

19.2. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido participadas aos fornecedores dos serviços (experiências, transportadoras, unidades de alojamento, agentes locais, etc.) durante o decurso da experiência, escapada e/ou viagem, exigindo dos mesmos os documentos comprovativos da ocorrência.

20. DADOS PESSOAIS

20.1. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Lisbon Corporation.

20.2. A Lisbon Corporation designou um encarregado da proteção de dados que poderá ser contactado diretamente através de carta enviada para Lisbon Corporation – DPO, Largo de Santos 4 - 1º, 1200-808 Lisboa ou do endereço eletrónico dpo.privacidade@lisboncorp.com

20.3. Os dados pessoais dos Clientes da Lisbon Corporation são tratados por serem necessários à celebração e execução do contrato de prestação de serviço, ao cumprimento de obrigações legais impostas à Lisbon Corporation, ao prosseguimento de interesses legítimos da Lisbon Corporation 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 Lisbon Corporation. A omissão ou inexactidão desses dados ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

20.4. Os dados fornecidos pelo Cliente ou gerados pela utilização do serviço serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a ser utilizados pela Lisbon Corporation 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 e cumprimento de obrigações legais.

20.5. 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.

20.6. 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 Lisbon Corporation.

20.7. A Lisbon Corporation 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.

- 20.8. 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.
- 20.9. A Lisbon Corporation 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.
- 20.10. 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 211 329 155 e/ou 211 329 156 ou mediante pedido escrito enviado para Lisbon Corporation – DPO, Largo de Santos 4 - 1º, 1200-808 Lisboa ou do endereço eletrónico cliente.privacidade@lisboncorp.com
- 20.11. Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da Lisbon Corporation, o Cliente pode apresentar uma reclamação diretamente à autoridade de controlo, cujos contatos podem ser consultados em www.lisboncorporation.com/docs/privacidade.pdf
- 20.12. O Cliente pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da Lisbon Corporation, disponível em www.lisboncorporation.com/docs/privacidade.pdf nomeadamente quanto às categorias de dados tratados, à finalidade e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.
- 20.13. 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.