

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

"As condições gerais das atividades no que diz respeito à venda e organização das viagens ou estadias seguem o Decreto-Lei n.º 17/2018 que transpõe a Diretiva (UE) 2015/2302."

INTRODUÇÃO

As presentes condições gerais de venda tem por finalidade informar os clientes do Club Med® (também denominados "Gentis Membros", GM® ou aderentes), do conteúdo das prestações propostas no que se refere ao transporte e/ou à estadia (nomeadamente as principais características dos diversos alojamentos, a sua localização, o seu nível de conforto, os lazeres e as atividades desportivas), do preço e modalidades de pagamento, condições de cancelamento e de alteração ao contrato, assim como condições aduaneiras. Para mais informações sobre os preços, modalidades de pagamento ou serviços veja o nosso site na internet: www.clubmed.pt.

O Club Med® reserva-se o direito de efetuar alterações às informações, tais como informações relativas aos preços e ao conteúdo das prestações de transporte e de estadias propostas, bem como às datas de abertura e encerramento dos Resorts do Club Med® ("Resorts"), consoante as condições definidas no capítulo 4.2.1. "Modificações do Pacote e do preço por parte do Club Med®".

Definições

- a) **Agência:** qualquer ponto de venda físico que ofereça à venda Pacotes Club Med®, seja integrado ou franqueado, inclusive quando a reserva for concluída à distância (telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação) diretamente com essa Agência e sob sua responsabilidade.
- b) **Brochura Club Med®:** os materiais comerciais publicados pelo Club Med®, independentemente do suporte, impresso ou digital.
- c) **Circuito:** prestação comercializada sob a denominação «Circuit Découverte by Club Med®», incluindo um programa de visitas e etapas, com ou sem Transporte, regida pelas Condições Particulares de Venda correspondentes.
- d) **Condições Gerais de Venda:** as presentes condições, aplicáveis ao conjunto das Prestações vendidas pelo Club Med®, complementadas, se necessário, pelas Condições Particulares de Venda.
- e) **Contrato:** o contrato de viagem organizada celebrado entre o Club Med® e o G.M®, composto pelo formulário de venda, pelo Formulário de Informação Pré-contratual, pelas Condições Gerais de Venda e, quando aplicável, pelas Condições Particulares de Venda correspondentes.
- f) **Início do Pacote:** a data da primeira Prestação prevista no Contrato, ou seja, a data do transporte de ida quando o Pacote incluir Transporte, ou o Início da Estadia nos demais casos. Salvo disposição em contrário, todos os prazos expressos em dias antes do Início do Pacote serão contados a partir dessa data, a qual não é incluída na contagem (também denominada «Data de Partida»).
- g) **Início da Estadia:** a data de chegada ao Local de Estadia prevista no Contrato, cujos horários de recepção estão especificados no artigo 1.1 e, quando aplicável, na Ficha Descritiva.

- h) **Escapada:** prestação adicional «sob medida» de curta duração, incluindo hospedagem hoteleira, café da manhã e traslados privativos aeroporto-hotel, passível de ser combinada com uma Estadia em Resort.
- i) **Excursão:** atividade de descoberta com duração inferior a um dia, vendida como Prestação Adicional.
- j) **Ficha Descritiva:** o documento disponível no Site, na página do Local de Estadia e nos Pontos de Venda, descrevendo as características do mesmo e o conteúdo das Prestações incluídas no Pacote.
- k) **Fim do Pacote:** a data da última Prestação prevista no Contrato, ou seja, a data do transporte de retorno quando o Pacote incluir Transporte, ou o Fim da Estadia nos demais casos.
- l) **Fim da Estadia:** a data de desocupação da Acomodação prevista no Contrato, cujos horários estão especificados no artigo 1.1 e, quando aplicável, na Ficha Descritiva.
- m) **Pacote:** a viagem organizada nos termos do artigo L. 211-2 II do Código de Turismo francês, constituindo um produto único e indivisível, vendido pelo Club Med® com ou sem Transporte.
- n) **G.M® : (Gentil Membre)** o cliente do Club Med®, ou seja, qualquer pessoa mencionada em um Contrato para beneficiar-se de uma Prestação oferecida pelo Club Med®, tenha ou não ela própria celebrado esse Contrato.
- o) **G.O®: (Gentil Organisateur)** o colaborador do Club Med® responsável, dentro do Local de Estadia, pela recepção, orientação, supervisão das atividades e animação.
- p) **Local de Estadia:** indistintamente o Resort, a villa, o apartamento-chalé, o Club Med 2® ou qualquer hospedagem hoteleira prevista no Contrato no âmbito de um Circuito ou de uma Escapada. As villas e apartamentos-chalé são acomodações privativas vinculadas a um Resort adjacente.
- q) **Acomodação:** a unidade de hospedagem atribuída aos G.M® inscritos em um mesmo Contrato no Local de Estadia, podendo incluir vários quartos conforme o número de G.M® e as opções constantes no Contrato.
- r) **Prestação:** qualquer serviço fornecido pelo Club Med® no âmbito do Contrato, esteja incluído no Pacote ou seja vendido como Prestação Adicional.
- s) **Prestação Adicional:** qualquer Prestação não incluída no preço, identificada como «com suplemento», «à la carte» ou paga, reservável antes do Início do Pacote ou no local, sujeita à disponibilidade. Pode, conforme o caso, ser fornecida pelo Club Med® ou por um Prestador independente.
- t) **Resort:** o complexo de hospedagem e lazer operado sob a marca Club Med®, incluindo os espaços Exclusive Collection nele integrados.
- u) **Estadia:** o período durante o qual o G.M® usufrui das Prestações no Local de Estadia, excluindo o tempo de Transporte, salvo nos Cruzeiros, em que a Estadia inclui a navegação a bordo do Navio.
- v) **Site:** o site do Club Med® acessível no endereço <https://www.clubmed.pt> , bem como seus aplicativos associados.
- w) **Suplemento Single:** o valor devido pela ocupação de uma Acomodação por uma única pessoa.
- x) **Transporte:** o transporte aéreo, ferroviário ou marítimo de ida e volta e os traslados incluídos em um Pacote com Transporte, excluindo qualquer pré ou pós-transporte contratado pelo G.M® junto a terceiros.

ANTES DA PARTIDA

1. PACOTES CLUB MED

O Club Med® propõe aos seus G.M.® diferentes pacotes (denominados “Estadias”), estadias em Resort (com ou sem transporte), estadias em Villas (com ou sem transporte e/ou combinados com excursão ou um circuito), cruzeiros a bordo do Club Med 2 (com ou sem transporte)* e circuitos (com ou sem transporte)* assim como uma fórmula juntando os serviços de estadia no Resort e de circuito (com ou sem transporte) designado por “Resort e Découverte” que sugere alguns dias no Resort e alguns dias de circuito (com ou sem transporte)*.

Os Pacotes incluem regra geral uma semana de estadia (7 noites), salvo algumas exceções mencionadas na tabela de preços. A duração do Pacote inclui (I) o tempo de transporte e transfer (consoante o Resort em questão e para os pacotes com transporte unicamente), (II) a pensão completa durante a estadia, três refeições por dia incluindo: soft drinks (bebidas não alcoólicas), água, cerveja e vinho de mesa ao almoço e jantar, café de máquina (salvo algumas exceções), (III) consumo no bar (Serviço Bar & Snacking incluído) salvo exceções, (IV) as atividades desportivas indicadas como incluídas no Pacote com instalações e enquadramento das atividades em prática livre (ver na página do resort e nas páginas de “Os Nossos Resorts ao detalhe” as atividades disponíveis apenas em certas datas) e, (V) os serviços habituais do Club Med® (nomeadamente concertos de música, animação o cargo dos G.O®, noites Club Med), (VII) o Club Med Baby Welcome®, o Baby Club Med®, o Petit Club Med®, (sujeito a inscrição no momento da reserva, lugares limitados), o Mini Club Med+® o Teens Club Med®. Estadia em Villas e/ou Apartamentos Chalet compreendem outras prestações específicas de serviços e estadia. Os serviços são detalhados nas páginas a esse respeito.

No Inverno, em alguns resorts de neve, o Club Med® oferece igualmente a possibilidade de almoçar noutro Resort Club Med®. Este serviço só é válido em determinados dias e consoante a disponibilidade do Resort escolhido. As inscrições são feitas unicamente no local junto à receção do Resort.

Cada uma destas Estadias constitui um produto único cujo conteúdo, condições e preço estão discriminados no site www.clubmed.pt. Os pacotes/ou Estadias estão sujeitos a disponibilidade.

Há algumas exceções que não fazem parte do preço do Pacote e têm um custo associado, tais como: o Baby Club Med®, o Petit Club Med®, os seguintes consumos: bebidas e/ ou snacks do minibar nos Resorts, vinhos à la carte nos bares e restaurantes, snacks e guloseimas embalados vendidos no bar e alguns serviços snack, o champanhe (nos Resorts e Espaços Exclusive Collection, Apartamentos – Chalet e Villas, algumas marcas de champanhe estão incluídas no Pacote Bar & Snacking a partir das 18 horas, servido em flûte), o álcool VSOP “Very Superior Old Pale” e XO “Extra Old”, as bebidas não alcoolizadas em garrafa e/ou lata de algumas marcas super-premium, as excursões, estágios desportivos, (equitação, golfe, mergulho com garrafa, vela, funboard, kitesurf, windsurf, fitness...), pesca, green fees, ateliês artísticos, serviços estéticos, aluguer de parque, etc.

Os serviços com suplemento estão identificados em www.clubmed.pt e estão sujeitos a disponibilidade. Certos serviços (atividades desportivas, Clubes para Crianças) estão apenas em funcionamento em determinadas datas: durante as férias francesas ou europeias (informação disponível em www.clubmed.pt).

Os GM®s têm a possibilidade de reservar ao mesmo tempo que a sua estadia com transporte, uma prestação com suplemento chamada “City Stop” que permite uma escapada urbana, antes ou depois da sua estadia no resort, numa grande cidade ou capital selecionada pelo Club Med®. Esta prestação “à la carte” pode ser reservada na agência e inclui o alojamento num hotel 3, 4 ou 5* (consoante o destino), o pequeno-almoço e os transferes privados ida e volta, aeroporto/hotel (sem assistência). Em certos casos, alheios ao Club Med®, o cliente é informado de que poderá ser alojado num hotel diferente do inicialmente previsto. Esta alteração é efetuada para todos os efeitos, para um hotel e alojamento de categoria semelhante, sem custo adicional para o cliente.

O preço do City Stop é incluído no montante total do pacote, tal como definido no artigo 2.1. sem modificação das penalizações que podem ser aplicadas no caso de alteração/ cancelamento pelo GM® de um pacote Club Med® incluindo um City Stop. O Club Med® chama a atenção do GM® sobre o facto que no caso de acréscimo da prestação City Stop num pacote Club Med® já reservado, serão aplicadas as penalizações previstas no ponto 4.1., nomeadamente no caso de alteração do transporte incluído no pacote Club Med®. Assim, aconselhamos a reserva da prestação City Stop aquando da sua reserva pacote Club Med®.

O Club Med® pode propor, em operações pontuais e em função da disponibilidade, estadias com uma duração inferior a uma semana. Estas estadias ficam sujeitas às condições específicas, nomeadamente aos preços propostos ao GM® no momento da reserva e especificados no contrato. Se a realização da estadia depender de um número mínimo de participantes e, caso não se verifique este número, o Club Med® poderá cancelar a estadia sem pagar nenhuma indemnização ao GM®. O Club Med® deverá informar o G.M®, sobre a sua decisão de cancelamento, por escrito em carta registada 21 dias antes do dia da partida. Informamos que as condições e

consequências das modificações e cancelamentos da estadia por parte do ClubMed® regem-se pelas disposições do capítulo 4.2. A política da gorjeta não existe no Club Med®.

Os circuitos e Resorts & Découverte apenas podem ser vendidos no momento da reserva do Pacote. Os Resorts & Découverte conciliam uma estadia e um Circuito. Pelo contrário, os Circuitos que podem ser vendidos individualmente, salvo alguma exceção. As informações sobre o número mínimo e máximo de participantes do grupo, suplementos a pagar em função do número de participantes estão disponíveis sob consulta. Caso não seja atingido um número mínimo de participantes o Club Med® encontra-se no direito de cancelar sem direito de indenizações. O Club Med® deverá informar a sua decisão de cancelamento ao G.M® por carta registada até 21 dias antes do dia da partida.

*Os Pacotes Cruzeiros a bordo do Club Med 2, Pacotes Circuitos e os Pacotes Resort & Découverte regem-se por condições específicas que completam e/ou modificam as condições gerais de vendas sobre a qual prevalecem em caso de contradição.

Espaços Não-Fumador:

Todos os espaços comuns e interiores no resort (restaurantes, salas de espetáculos, salas de lazer e/ou desporto, recepção, bares, discotecas...) são espaços não fumadores. Todos os espaços interiores do Club Med 2 são igualmente espaços não fumadores. É possível fumar no exterior. Estas regras são também aplicáveis aos cigarros eletrônicos.

1.1. ESTADIA

O Club Med® propõe estadias de uma ou mais semanas nos diferentes Resorts. Excepcionalmente e mediante a disponibilidade, o Club Med® propõe estadias de duração variável, (ex.: “Fim de semana”, “estadia especial”, “semana curta” ou “estadias curtas”) cujas condições e preços serão comunicados a pedido dos GM® interessados e confirmados no contrato no momento da reserva. As chegadas aos Resorts efetuam-se entre as 15 e as 20 h e no dia da partida, no máximo, até às 15 horas. O check-out está previsto às 10 horas, exceto em algumas situações particulares (“estadia curta”, “estadia temática”, cruzeiro Club Med 2...). O preço do pacote inclui as refeições em pensão completa, a partir do jantar do 1.º dia até ao almoço do último dia. Os transferes, entre o aeroporto ou estação e o Resort estão a cargo dos GM®. Em determinados Resorts onde as datas e os horários de chegada são imperativos, o Club Med® poderá propor em caso de chegada antecipada do GM® e de acordo com as disponibilidades do Resort, o pequeno-almoço e/ou almoço no dia da chegada e/ou alojamento nesse mesmo Resort através do pagamento de um suplemento. Este suplemento será aplicado, mesmo se o GM® decidir reduzir a duração da estadia inicialmente prevista. Pode também acontecer que para certas datas, o Club Med® não possa propor estadia em resort/resort, mas estadia com transporte incluído estar disponível. Da mesma forma, para cada tipo de estadia, prevê-se um certo número de lugares no Resort e em função da duração da estadia em questão. Assim, pode acontecer, por exemplo, que numa determinada data o Resort esteja disponível no prazo de duas semanas e deixe de o estar no prazo de uma semana. Nos Resorts de Neve o horário de chegada é às 17 horas para as estadias de “datas livres” ou para estadias curtas e/ou fins-de-semana. Em relação à partida, o horário é às 17 horas nos Resorts de Neve, bem como nas estadias curtas e fins-de-semana do Club Med®. O Club Med® poderá propor na altura da venda do pacote resort/ villa/ apartamento-chalet (sem transporte), o serviço de transfer privado e com suplemento. Os GM® inscritos em resort/resort e que reservaram junto do Club Med® o transfer, terão de limitar o número de bagagens e informar com antecedência o Club Med® no caso de bagagem particularmente volumosa (Ex: saco de golfe, carrinho de criança, etc...) para que seja atribuído um veículo o mais adaptado possível. Os transferes são assegurados por veículos de 4 a 6 lugares e com capacidade para bagagens mais ou menos limitadas conforme os veículos. O Club Med® reserva, para todos os efeitos, a possibilidade de impor e faturar um veículo suplementar se o número de bagagens ultrapassar a capacidade do veículo atribuído para o transfer naba se das informações dadas pelo GM®.

1.2 TRANSPORTE

1.2.1. Transporte em avião

As taxas de aeroporto e portuárias, bem como as taxas de combustível estão incluídas no preço do pacote. Os preços poderão sofrer alterações de acordo com as condições do artigo 4.2. Os transferes aeroporto/Resort ida e volta estão incluídos no preço, salvo algumas exceções. Para a maioria dos voos o bilhete de avião é substituído

por um bilhete eletrônico e deverá apresentá-lo no momento do check-in juntamente com os documentos de identificação (passaporte ou bilhete de identidade).

O GM é responsável pela correção do nome do passageiro no bilhete de avião. O GM também é responsável por verificar o visto de entrada e os documentos de entrada do destino.

A bagagem despachada por pessoa está sempre incluída no preço, desde que não exceda o peso indicado.

O peso depende da companhia aérea. Normalmente é de 23 kg na classe econômica e 30 kg na classe executiva. O transporte de equipamento com formato especial (golfe, mergulho, etc.) está sujeito, salvo exceções, a um suplemento a ser pago diretamente à companhia aérea. O valor do suplemento pode variar consoante a companhia aérea e o destino. O GM® deve imprescindivelmente assinalar no ato da reserva ou, o mais tardar 72 horas antes da sua partida, a necessidade de transporte de equipamento particular que fica, em todos os casos, submetido a apreciação da companhia aérea. O Club Med® não poderá ser responsabilizado no caso de recusa pela companhia aérea, do embarque de um equipamento e não poderá dessa forma, assumir qualquer tipo de despesas. O GM® será responsável de todos os encargos de cancelamento que possam decorrer da falta de comparência no embarque e/ou erro de check-in no local da partida do transporte aéreo incluído no pacote.

O Club Med® não é responsável caso a ocorrência não esteja incluída no pacote/contrato. Deste modo, será unicamente da responsabilidade do GM® ou do transportador que livremente contratou. A falta de apresentação do GM® no local da estadia sem qualquer informação da sua parte 48 horas a seguir à data de chegada inicialmente prevista, terá por consequência a libertação do quarto reservado, o qual poderá ser disponibilizado para um outro GM® sem ter direito a qualquer reembolso ou crédito por parte do Club Med®.

Os preços têm em conta o tempo de transporte na duração global do pacote Club Med®. Assim, uma chegada no fim do dia e uma partida no início da manhã são possíveis, seja por razões de horários impostos pela companhia, condições climatéricas, ou outros motivos alheios, nomeadamente tráfego intenso onde as rotações mais frequentes e as medidas de segurança podem desencadear certos atrasos. Por motivos de segurança, a regulamentação exige que uma criança com idade inferior a 2 anos deve partilhar o lugar com um adulto.

A duração do transporte que o Club Med® informa, é uma informação a título indicativo e está sujeita a alterações. Os preços são globais no momento da reserva do pacote (avião+ taxas de aeroporto+ transferes+ alojamento TI). Os horários dos voos podem alterar ou por imposição das companhias aéreas, por condições climatéricas ou ainda por qualquer outra razão imprevista, nomeadamente durante os períodos de tráfego intenso em que as rotações mais frequentes dos aparelhos e os imperativos de segurança podem provocar alguns atrasos.

Caso se verifique uma alteração dos voos pelas razões acima mencionadas, o GM® não tem direito a nenhum reembolso ou crédito por parte do Club Med®. O preço do transporte incluído nos pacotes é um preço especialmente negociado pelo Club Med®.

Para os voos regulares, as tarifas aplicam-se em função das disponibilidades e das classes de reserva específica, às quais o Club Med® tem acesso. Caso não haja disponibilidade ou o G.M® deseje partir fora das datas propostas ou mudar de classe, o Club Med® encontra-se à disposição para lhe propor lugares com outras condições. O Club Med® pode propor voos adicionais especiais na mesma data ou numa data diferente, com um suplemento que poderá ser aplicado ao valor já confirmado no momento da reserva.

Os voos fretados pelo Club Med® podem ser de dia ou de noite, sendo o primeiro e o último dia de viagem dedicados ao transporte. O Club Med® não é responsável pela escolha dos horários e deste modo não se responsabiliza pelos atrasos. Os horários e nomes das companhias aéreas comunicados nos vouchers estão sujeitos a alterações no contrato enviado ou entregue posteriormente aos GM® no prazo previsto pelo decreto n° 2006-315 de 17 Março 2006.

1.3. O SEU ALOJAMENTO

O princípio de alojamento nos resorts (assim como no veleiro Club Med 2, nos pacotes Resort & Decouvertes propostos no Club Med Découverte) é o alojamento standard (intitulado “Club”), dito “à unidade”. O alojamento à unidade é um alojamento partilhado com outro G.M® inscrito no mesmo contrato de venda e/ou processo de reserva, e por consequência, é um alojamento acessível a pessoas da mesma família ou a G.M® que se conhecem. Para as pessoas que desejam viajar sozinhas, é atribuído um quarto individual (mediante suplemento de acordo com a data da estadia e o Resort).

No caso de uma criança, esta deverá partilhar o quarto com os pais ou acompanhante(s) ou então optar por um quarto individual e/ou duplo com ocupação para 1. Em todo o caso, crianças com menos de 12 anos não podem ocupar sozinhas um quarto. Os menores são da exclusiva responsabilidade dos pais e/ou acompanhantes, por isso, cabe a eles definirem se a criança está apta para ficar sozinha num quarto individual. Especifica-se que as camas disponíveis para as crianças poderem ficar no quarto dos pais ou acompanhante(s) podem ser sofás-cama (dimensões fornecidas pelo seu consultor Club Med, a pedido). Crianças com menos de 3 anos são acomodadas

no quarto dos pais ou acompanhante(s) em camas para bebês (geralmente berços). Especifica-se que uma criança com menos de 3 anos não é considerada como uma ocupante. Assim, a título de exemplo, uma família de quatro pessoas, 2 adultos e 2 crianças de 10 e 2 anos, será alojada num quarto triplo com um berço para a criança de 2 anos. Para uma pessoa que viaje com uma criança com menos de 3 anos, estes serão acomodados num quarto individual com um berço e terá apenas de ser pago o suplemento de quarto individual. Estas condições não se aplicam a Villas e Apartamentos-Chalet. O Club Med® também oferece, consoante o Resort, disponibilidades e suplementos de preço, alojamentos específicos com características especiais como a sua orientação (por exemplo: vista mar, com terraço, etc.) e/ ou serviços e configuração. Em certos Resorts, os alojamentos para família e/ ou em ocupação para 3 ou 4 podem também ser propostos, mas sempre à “unidade”. Alguns quartos não podem, devido à sua configuração, ser propostos como quarto individual. O número de quartos comunicantes é limitado e estão sujeitos a suplementos. A atribuição dos alojamentos é realizada exclusivamente no Resort e não pode ser reservado antecipadamente no momento da inscrição (exceto no Club Med 2).

No caso da categoria do alojamento (ex: alojamento com vista mar, alojamento com categoria superior) não puder ser garantido localmente no Resort, o Club Med® procederá ao reembolso do suplemento mediante apresentação de uma justificação do Resort acompanhada pelo planning do alojamento. O alojamento numa Villa entende-se de acordo com a categoria reservada (vista mar ou vista montanha & jardim, 2 quartos, 3 quartos ou 4 quartos) para um número máximo de GM® ocupando a Villa (respetivamente 4 pessoas, 6 pessoas, 8 pessoas). Trata-se de um alojamento a partilhar com um ou vários GM® inscrito(s) no mesmo dossier de reserva. É, portanto, apenas acessível às famílias ou aos GM® que se conhecem. A atribuição do alojamento numa Villa (nomeadamente localização da Villa na categoria reservada) se efetua exclusivamente à chegada e não pode em caso algum ser reservado com antecedência. O Club Med® oferece aos GM® que reservaram uma Villa, a possibilidade de pedirem camas suplementares para crianças ou bebês cujo número máximo varia em função da categoria da Villa reservada. As camas suplementares são camas de gaveta (para crianças com menos de 11 anos) instaladas nos quartos standard e camas de bebês instaladas no quarto principal.

1.4. ALOJAMIENTO - TRASPORTE - ACCESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA:

Para pessoas de mobilidade reduzida, recomendamos alguns resorts mais adaptados para pessoas que viajam em cadeira de rodas. Frisamos, no entanto, que não podemos garantir o acesso pelos seus próprios meios à totalidade das atividades e infraestruturas dos Resorts. Relativamente às deslocações em avião, é necessário solicitar à transportadora aérea uma assistência específica, no mínimo 48 horas antes da sua partida, de forma a que possam disponibilizar os meios pretendidos. As pessoas que não são autónomas (doença física ou mental) deverão estar obrigatoriamente acompanhados ao longo de toda a estadia no Club Med®, pois os nossos G.O® e/ou G.E® poderão não estar em condições de dar uma ajuda e/ou assistência personalizada. Apenas os cães-guia considerados necessários (um justificativo expedido pela autoridade competente deve ser apresentado obrigatoriamente ao Club Med) podem ser permitidos, mas estão sujeitos à aprovação por parte da companhia aérea durante a viagem e de aprovação por parte do país que o recebe caso haja uma quarentena imposta nele no momento da viagem.

COMO CALCULAR O PREÇO DAS SUAS FÉRIAS

2.1. PREÇO DO PACOTE

As tarifas e datas de partida estão indicadas nos quadros correspondentes às tarifas que permitem determinar o valor do Pacote. O preço do Pacote será determinado em função da data do início da estadia e a sua duração. Os pacotes são produtos personalizáveis em que a composição final depende do pedido específico do GM® sob vários critérios variáveis como a data de reserva, a data de início da estadia, duração da estadia, tipo de alojamento (Quarto Superior, Deluxe, Suite, Villas, Apartamento-Chalet, etc...de acordo com as categorias disponíveis no resort), o tipo de transporte (voo charter, voos regulares), a idade do GM®, assim como a adição de serviços “à la carte” (estágios de golfe, Petit Club Med®...). A cada critério corresponde um ou mais valores, sendo que a soma dos mesmos corresponde ao “montante total do Pacote.”

Na hipótese do G.M® desejar beneficiar de um alojamento específico (vista mar, alojamento individual, tarifas para as crianças para os quartos de categoria superior) para além do alojamento standard (Quarto Superior) proposto pelo Club Med®, uma proposta por escrito (orçamento) será apresentada ao GM®. Nesse caso, o preço do pacote e a duração da sua validade serão os informados no orçamento.

O preço do pacote inclui o transporte e inclui todas as taxas (taxas de aeroporto, de segurança, etc.). Estes

preços estão sujeitos a alterações, conforme as condições descritas no artigo 4.2.1. Em caso de um comportamento pouco adequado o Club Med® reserva-se ao direito de excluir o GM® do Resort e registar este incidente de acordo com lei nº 78 17 de 6/01/78. “Informática e Liberdades”.

Este registo pode implicar para o GM® a perda de certos benefícios. O registo no Club Med® implica a aceitação dos G.M® e a transmissão destas informações às empresas do Grupo Club Med SAS e parceiros. Contudo, os G.M® podem opor-se a esta transmissão de informações pessoais.

O Club Med® reserva-se o direito de exigir do G.M® o pagamento de uma taxa turística que venha a ser instituída por decisão do município ou de qualquer outra autoridade administrativa competente após a data de reserva do Pacote. Nesse caso, o G.M®, informado pelo Club Med® por qualquer meio, compromete-se a efetuar o pagamento da referida taxa ao final da Estadia.

2.2. REDUÇÕES E OFERTAS PROMOCIONAIS

As reduções dos preços ou ofertas promocionais mencionadas em www.clubmed.pt não são acumuláveis entre eles com outras reduções ou ofertas promocionais pontuais do Club Med®, exceto se for mencionado. Nesse âmbito, especifica-se que as ofertas promocionais do Club Med® aplicam-se em primeiro lugar às condições especiais da oferta em questão e regidas pelas condições gerais de venda. Elas não se aplicam aos GM® que já tenham reservado o seu pacote à data da oferta promocional, salvo qualquer caso excecional mencionado nas condições especiais da oferta em questão. O Club Med® reserva-se ao direito de suprimir tudo ou uma parte das reduções ou ofertas promocionais.

3. COMO PAGAR AS SUAS FÉRIAS

Qualquer GM® que compre um pacote deverá ter no mínimo 18 anos, ser juridicamente apto a assinar um contrato e não deverá estar sob tutela. Tem de garantir a veracidade das informações dadas por ele ou qualquer outro familiar.

Um sinal de 20% referente à parte de alojamento e 100% da parte aérea é necessário para todas as reservas feitas a mais de 45 dias da data de partida (data de partida não incluída). O valor total da reserva deve ser imperativamente regularizado 45 dias antes da partida, sem que seja necessária qualquer cobrança por parte do Club Med®. Para as reservas que ocorram a menos de 45 dias da data de partida prevista, o pacote deve ser pago na íntegra. No caso do G.M não respeitar os prazos de pagamento acima indicados, o Club Med® reserva-se ao direito de proceder à cobrança das somas em causa de todos os meios e de inscrever o G.M® em questão no “ficheiro de contencioso de cobranças”, de acordo com as disposições da lei nº 7817 de 6 de Janeiro de 1978 relativa à informática, ficheiros e liberdades. Na falta do pagamento dentro dos prazos estipulados, o Club Med® não será obrigado a manter a reserva e terá todo o direito de proceder ao cancelamento do contrato, sem nenhuma formalidade.

Os meios de pagamento aceites pelo Club Med® podem ser indicados ao GM®, por telefone ou pela Internet. Caso o montante seja superior a esse limite, o pagamento, na sua íntegra, deverá ser efetuado por cartão de crédito ou transferência bancária.

3.1. PAGAMENTO DAS DESPESAS NO RESORT

Antes de deixar o Resort, os G.M® deverão liquidar a conta com todos os gastos incorridos no Resort que não tenham sido pagos em dinheiro, mas sim através do cartão «Club Med Pass». Esse montante poderá ser pago em moeda local ou com cartão de crédito, mas nunca com cheque bancário. Recomenda-se ao G.M® que obtenha um cartão de crédito internacional quando viajar para o estrangeiro. Em determinados Resorts, é oferecido o serviço “easy check-out”, que permite ao G.M® ganhar tempo no momento da sua partida. Para isso, basta indicar no formulário fornecido o seu número de cartão de crédito e depositá-lo devidamente preenchido, juntamente com os seus cartões “Club Med Pass” e as chaves do seu quarto, num envelope na recepção. O Club Med® compromete-se a aplicar medidas de segurança e confidencialidade adequadas nos Resorts onde este serviço é prestado. Os G.M® que utilizarem este serviço não serão, consequentemente, obrigados a dirigir-se à recepção para liquidar a sua conta. O extrato da sua conta, o débito no seu cartão e a fatura correspondente serão enviados por correio para a morada indicada no formulário mencionado.

MODIFICAÇÕES, ANULAÇÕES E/OU RESCISÕES

4. EFETUADO PELO LO GM

4.1.1. Alterações feitas pelo GM

O G.M® terá o direito de modificar a sua reserva nos termos e condições previstos nesta cláusula. Para tal, deverá enviar um e-mail para reservasportugal@clubmed.com ou através de PEC, identificando o número da reserva e o titular.

O cliente pode alterar os seguintes termos da sua reserva, gratuitamente, sempre sujeito à disponibilidade e, o mais tardar, nos 8 dias anteriores à data de partida, nas seguintes condições:

- Alteração na ortografia do nome do cliente (e dos participantes inscritos no mesmo processo e/ou reserva);
- Alteração da data de partida e/ou regresso ou destino, bem como dos serviços de transporte, de acordo com as condições descritas nesta cláusula;
- Alteração nos serviços adicionais adquiridos juntamente com o serviço de estadia;
- Alterações para aumentar o número de pessoas e/ou adição de qualquer serviço (por exemplo, estágio, Baby Club Med, etc.) ou solicitações de serviços de categoria superior (por exemplo, upgrade de quarto, transporte, etc.).

No que diz respeito à alteração da data de partida e/ou regresso ou destino, o cliente poderá fazê-lo desde que tais alterações sejam efetuadas com mais de 8 dias de antecedência em relação à data de partida (data não incluída), desde que:

- As novas datas de partida escolhidas sejam no final da época seguinte à da estadia inicialmente reservada;
- O pacote de estadia seja igual ou superior ao valor total do pacote de estadia inicial;
- No caso de reservas de um pacote turístico com voo e estadia, seja pago 100% do preço solicitado pelas companhias aéreas e o preço total relativo a todos os serviços com suplemento.

Qualquer pedido de alteração feito por um GM® será considerado aceite por todos os GM® registados no processo. Se as alterações solicitadas não se enquadrarem nas condições acima mencionadas ou contiverem uma alteração de destino ou data de partida, será formalizado um novo contrato entre as partes, no qual também será determinado o novo preço dos serviços de viagem contratados, com a obrigação de o G.M® também cumprir o pagamento de uma quantia quantificada, por pessoa, da seguinte forma (quantia que será entendida como aplicada ao valor total do preço do Pacote):

Data da modificação (data de partida não incluída)	Até 8 dias antes da partida	De 7 dias até ao dia da partida
Penalidades de modificação (pacote sem transporte)	0 €	90%*
Penalidades de modificação, incluindo transporte	0 € + penalizações efetivas das companhias aéreas	90%* + penalizações efetivas das companhias aéreas
* do valor total do pacote de estadia		

com a frase “penalizações efetivas das companhias aéreas” referem-se às penalidades reais aplicadas pelas companhias aéreas. Sempre que possível, as taxas e tarifas aéreas serão reembolsadas de acordo com as regras da companhia.

Por último, cabe señalar que, **em caso de alteração da data ou mudança de resort, cuja reserva tenha beneficiado de uma redução de preço e/ou ofertas especiais, a promoção inicial não poderá ser mantida e será adquirida, se for o caso, a promoção em vigor, se disponível.** A alteração da data de partida determina a aceitação por parte do cliente de que, em caso de cancelamento da prática assim modificada, serão aplicadas as condições de cancelamento mencionadas na cláusula 4.1.2 por um montante que, na parte relativa à estadia, não pode ser inferior ao previsto para a hipótese de cancelamento antes da última alteração.

4.1.2. Anulações feitas pelo GM

4.1.2.1. Condições de rescisão para alojamentos contratados por Unidade

Em caso de rescisão por parte do G.M® justificada por incumprimento comprovado do Club Med® da sua obrigação estabelecida no artigo 11.º do Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro, de o informar sobre a designação da companhia aérea para cada trecho de voo, todos os montantes que este tenha pagado serão reembolsados sem que possa ser descontado qualquer montante a título de indemnização por rescisão. Em caso de rescisão pura e simples, ou seja, rescisão unilateral por parte do cliente, dos serviços de viagem por parte dos G.M® que tenham contratado serviços de viagem associados ao Club Med®, o organizador terá direito a receber os montantes correspondentes a título de despesas de gestão e cancelamento, de acordo com a seguinte tabela.

As despesas de cancelamento devem ser calculadas em cada caso particular e, concretamente, corresponderão ao preço da viagem combinada menos a poupança de custos e as receitas esperadas pela utilização alternativa dos serviços de viagem:

- **Rescisão efetuada mais de 45 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **0 € por pessoa + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).
- **Rescisão efetuada entre 44 e 30 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **30% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).
- **Rescisão efetuada entre 29 e 8 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **60% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).
- **Rescisão efetuada dentro de 7 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **90% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).

Se o cliente não comparecer no Resort no dia da chegada prevista, ou no caso de contratação de mais de um serviço de viagem que inclua transporte, no aeroporto na hora indicada, não terá direito a qualquer reembolso do valor pago. No caso de o serviço contratado estar sujeito a condições económicas especiais de contratação, tais como fretamento de aviões, barcos, tarifas especiais ou outras, os custos de cancelamento por resolução da G.M® serão estabelecidos de acordo com as condições acordadas entre as partes.

Em caso de rescisão por parte do G.M® de um serviço de estadia em Villa ou Chalet, para o conjunto dos G.M® inscritos de acordo com o alojamento em Villa ou Chalet, o Club Med® terá direito a receber os montantes correspondentes a título de despesas de gestão e cancelamento, de acordo com a seguinte tabela:

- **Rescisão efetuada mais de 45 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **0 € por pessoa + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).
- **Rescisão efetuada entre 44 e 30 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **30% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).
- **Rescisão efetuada entre 29 e 8 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **60% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).

- **Rescisão efetuada dentro de 7 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **90% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).

Os pedidos de cancelamento devem ser obrigatoriamente notificados ao Club Med® por e-mail para reservasportugal@clubmed.com. A data de referência para determinar o montante das indemnizações por cancelamento devidas em aplicação das estipulações anteriores será aquela em que for notificado por escrito dentro do horário de funcionamento. Em caso de cancelamento por conta de terceiros, deverá ser anexada ao pedido de cancelamento uma autorização por escrito do interessado, mesmo que a reserva tenha sido efetuada também por conta do interessado em questão. Todos os reembolsos correspondentes serão enviados ao beneficiário, salvo disposição em contrário deste último.

4.1.2.2. Condições específicas de rescisão parcial de alojamentos contratados por Unidade

Sem prejuízo do acima exposto, fica estabelecido que, em caso de cancelamento por parte de um G.M® que tenha contratado um alojamento por Unidade, o Club Med® reserva-se o direito, a seu exclusivo critério, de (i) realojar os outros G.M® que continuem inscritos no processo de reserva noutro alojamento (conforme previsto na cláusula 1), de acordo com as condições de preço aplicáveis ao novo alojamento que constam da Brochura de cada Resort. Em caso de cancelamento, o Club Med® terá direito a receber os montantes correspondentes a título de despesas de gestão e cancelamento, de acordo com a seguinte tabela. As despesas de cancelamento devem ser calculadas em cada caso particular e, concretamente, corresponderão ao preço da viagem combinada menos a poupança de custos e as receitas esperadas pela utilização alternativa dos serviços de viagem:

- **Rescisão efetuada mais de 45 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **0 € por pessoa + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).

- **Rescisão efetuada entre 44 e 30 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **30% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).

- **Rescisão efetuada entre 29 e 8 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **60% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).

- **Rescisão efetuada dentro de 7 dias** antes da data de partida prevista (excluída): **90% do valor da estadia + 100% do preço total do transporte** faturado pela empresa (penalizações efetivas das companhias aéreas).

Se o cliente não comparecer no Resort no dia da chegada prevista, ou no caso de contratação de mais de um serviço de viagem que inclua transporte, no aeroporto na hora indicada, não terá direito a qualquer reembolso do valor pago. No caso de o serviço contratado estar sujeito a condições económicas especiais de contratação, tais como fretamento de aviões, barcos, tarifas especiais ou outras, os custos de cancelamento por resolução da G.M® serão estabelecidos de acordo com as condições acordadas entre as partes.

No caso de os G.M® que continuam inscritos no processo de reserva recusarem o alojamento proposto pelo Club Med® nos termos do disposto na alínea (i) anterior, o alojamento por Unidade inicialmente reservado poderá ser mantido mediante o pagamento do suplemento correspondente. No caso de contratação de serviços de estadia em Villas ou Chalés: à exceção do acima exposto, o Club Med® informa aos G.M® que a reserva de um alojamento em Villa ou Chalé com um preço indicado por noite para um número máximo de pessoas, a alteração do número de pessoas para baixo ou para cima, dentro do limite do número de pessoas autorizadas de acordo com a categoria da Villa ou Chalé escolhida, nunca implicará alteração do preço.

Apenas o cancelamento/anulação total dos serviços na Villa ou Chalé para todos os G.M® implicará o reembolso do preço da estadia, deduzidas as indemnizações de cancelamento nas condições previstas em 4.1.2.1. O Club Med® declara expressamente que oferece aos G.M® a possibilidade de contratar um seguro de cancelamento voluntário que, em determinados casos graves (como doença, acidente, risco profissional, falecimento), cobre os custos de subscrição dos serviços de viagem (excluindo os custos de gestão).

4.1.3. Cessão do Contrato

Os G.M® podem ceder o seu Contrato, desde que o cessionário cumpra as mesmas condições para usufruir dos serviços de viagem (em particular, devem ser os mesmos serviços de viagem, o mesmo tipo de alojamento, o mesmo número de pessoas e passageiros, crianças dentro da mesma faixa etária, etc.). Nesse caso, o G.M® cedente deverá informar obrigatoriamente o Club Med® por e-mail, o mais tardar sete (7) dias antes da data de início da viagem, indicando exatamente o nome, apelido e endereço do cessionário e dos participantes nos

serviços de viagem, comprovando que estes últimos cumprem as mesmas condições que o G.M® cedente para consumir os referidos serviços de viagem. Nos cruzeiros Club Med 2, não serão aceites cessões a menos de 7 dias da data de partida. A cessão do Contrato acarreta 50 euros de despesas de cessão por pessoa e deverá ser celebrado um novo Contrato em nome do G.M® cessionário. O G.M® cedente e o cessionário responderão solidariamente perante o Club Med® pelo pagamento do preço da viagem, pelas despesas de cessão e, no caso de serviços de viagem com transporte, pelas eventuais despesas incorridas pela companhia aérea. Sem prejuízo do acima exposto, fica expressamente estabelecido que não poderá ser efetuada qualquer cessão em relação a reservas contratadas para um alojamento por Unidade sem o consentimento prévio por escrito dos demais G.M® que continuem inscritos no processo de reserva do alojamento por Unidade em questão e, se for o caso, a sua autorização deverá ser obrigatoriamente anexada ao pedido de cessão. Por último, em caso de cessão de um serviço de viagem ao qual se aplique uma redução de preço ligada à data da reserva inicial, de acordo com a oferta em vigor, a referida redução não poderá ser transferida ao cessionário. No entanto, esta poderá ser recalculada a partir da data de celebração do novo Contrato, desde que as condições da oferta lhe sejam aplicáveis. O G.M® cedente e o G.M® cessionário serão solidariamente responsáveis perante o Club Med® pelo pagamento do preço da viagem e das despesas adicionais de cessão.

4.1.4 O não respeitar das condições de cessação acima mencionadas implica

O Club Med® poderá recusar ao cessionário da Estadia o acesso ao Resort, circuito ou cruzeiro contemplado na Estadia escolhida, ou ainda exigir que pague o valor da Estadia na sua totalidade, independentemente do cedente ter pagado na totalidade ou em parte a Estadia.

4.2. Efetuado pelo Club Med®

4.2.1. Modificações do Pacote e do Preço por parte do Club Med® antes da partida

No caso de, antes da partida, o Club Med® cancelar um serviço de viagem escolhido pelo G.M®, serão oferecidas a este último, conforme disponibilidade, prestações substitutas. O cancelamento do(s) serviço(s) e os novos serviços oferecidos em substituição serão notificados ao G.M® por carta registada com aviso de recepção, o mais rapidamente possível após a ocorrência dos eventos que justificam o cancelamento do serviço inicial em questão. A data de referência para invocar perante o G.M® a resolução (ou cancelamento) do serviço será aquela em que a notificação por escrito com aviso de recepção for enviada. Caso o G.M® informe o Club Med® da sua decisão de recusar o serviço substituto por meio de notificação por e-mail nos sete (7) dias seguintes à data em que recebeu a notificação do Club Med®, terá direito ao reembolso total dos montantes pagos e a receber, a título de indemnização, um montante igual à indemnização por rescisão que teria sido obrigado a pagar caso a rescisão tivesse ocorrido nessa data a seu pedido.

Caso o G.M® não responda da forma e nos prazos indicados, considerar-se-á que optou pelo serviço substituto e ficará obrigado perante o Club Med® a pagar o restante do preço pendente. No que diz respeito aos produtos Club Med Découverte (Circuitos, Estadias & Circuito) e aos produtos oferecidos pelo Espaço Descobrir, fica estabelecido que a falta de um número suficiente de participantes constitui motivo suficiente para que o Club Med® os cancele, sem que isso dê direito a qualquer indemnização. Embora, no que diz respeito aos produtos Club Med Découverte, o Club Med® deva informar o G.M® sobre isso da forma e nos prazos estabelecidos na cláusula 1.3. Tal facto será, em qualquer caso, comunicado nas informações pré-contratuais fornecidas ao cliente.

4.2.2. Alterações nos serviços de viagem associados e no preço a pedido do Club Med®

O Club Med® pode, a seu critério exclusivo ou por motivos alheios à sua vontade, alterar as informações contidas no Folheto (por exemplo, alterações nos programas inicialmente previstos). Sempre que tais alterações afetarem significativamente um elemento fundamental dos serviços de viagem, o Club Med® deverá informar o G.M® sobre as condições expressas nesta cláusula.

4.2.2.1 Antes da partida: Condições para a alteração dos serviços de viagem e preços.

Modificação dos serviços de viagem:

As etapas dos cruzeiros e circuitos podem ser modificadas sem aviso prévio, dependendo das condições meteorológicas e de determinados imperativos locais (deslocamentos oficiais, eventos culturais ou desportivos, atos políticos, etc.), no âmbito dos quais é possível que a disponibilidade de hotéis seja afetada ou que o acesso aos destinos previstos seja impedido.

Além disso, na medida em que, em determinadas datas, os circuitos são realizados duas vezes, as etapas podem ser invertidas ou adiadas, respeitando, no entanto, a totalidade das visitas previstas, na medida do possível. Dado que o folheto é definido com bastante antecedência, as datas de abertura e encerramento dos resorts, bem como determinados serviços oferecidos, podem estar sujeitos a alterações (por exemplo, o número de restaurantes e bares abertos pode ser alterado, é possível que os restaurantes de praia ou de especialidades estejam fechados e que as atividades desportivas sejam alteradas e/ou adaptadas em função da taxa de ocupação do Resort). O mesmo se aplica em relação ao dia de partida do voo, o que pode implicar uma eventual alteração do preço. As informações relativas às atividades organizadas por fornecedores externos contratados no local são fornecidas exclusivamente a título informativo, e a responsabilidade pela organização dessas atividades e os efeitos da sua alteração e/ou cancelamento são atribuídos aos fornecedores externos em questão.

Modificação e/ou retificação de um erro manifesto no preço:

O Club Med® reserva-se expressamente o direito de rever os preços em alta ou em baixa, a fim de ter em conta a variação dos seguintes elementos:

- custo do transporte, principalmente ligado ao custo dos combustíveis;
- taxas e impostos aplicáveis aos serviços oferecidos, tais como taxas de aterragem, embarque ou desembarque em portos e aeroportos (incluindo direitos de escala para cruzeiros a bordo do Club Med 2) ou a variação da taxa de aviação civil (taxa de solidariedade);
- taxas de câmbio aplicáveis aos serviços de viagem em questão.

Consequências da alteração dos serviços de viagem e preços:

No caso de ocorrer uma alteração significativa dos serviços de viagem e/ou do preço (e não uma retificação de um erro material manifesto do preço) nas condições acima indicadas, o Club Med® compromete-se a informar os seus G.M® por escrito, com aviso de receção, o mais rapidamente possível e, o mais tardar, trinta (30) dias antes da data de partida prevista, no caso de alteração do preço (e não quando se trata da retificação de um erro material manifesto no preço). Para este efeito, considera-se significativo um aumento do preço superior a 8% em relação ao preço indicado no contrato celebrado com o cliente. Em caso de alteração significativa, os G.M® terão o direito de:

- rescindir o contrato e obter o reembolso imediato de todos os montantes pagos, sem pagar qualquer indemnização ao Club Med®. Nesse caso, a rescisão deverá ser notificada ao Club Med® por escrito, com aviso de receção, no prazo de sete (7) dias a partir do envio da carta do Club Med® em que as referidas alterações foram notificadas ao G.M®.
- ou aceitar a alteração dos serviços de viagem e/ou do preço proposta pelo Club Med®. Nesse caso, será assinado um anexo ao contrato refletindo as alterações efetuadas.

4.2.2.2 Após a partida

No caso de, após a partida, o Club Med® não poder executar um ou vários elementos essenciais do contrato, compromete-se a fazer todo o possível para oferecer aos G.M® serviços substitutos aos inicialmente previstos e a suportar integralmente o eventual aumento do custo desses serviços. Se os novos serviços tiverem um custo inferior ao inicialmente previsto e liquidado pelos G.M®, a diferença de preço será integralmente reembolsada ao cliente após o seu regresso. Os G.M® não poderão recusar os serviços substitutos que lhes forem propostos nas condições acima indicadas, salvo por motivo justificado. No caso de o Club Med® não poder oferecer serviços substitutos ou de os G.M® os recusarem por motivo justificado, serão oferecidos, sem aumento de preço, títulos de transporte que garantam o seu regresso em condições semelhantes ao local de partida ou a outro local que aceitem livremente.

5. DESISTÊNCIA DURANTE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A interrupção de um serviço de viagem associado e/ou a renúncia por parte do cliente a determinados serviços incluídos na mesma viagem ou contratados mediante o pagamento de um suplemento ao preço da mesma no momento da reserva (como, por exemplo, forfait para teleféricos, aulas de esqui, cursos, Baby Club Med®, Petit Club Med®, excursões, etc.) não poderá dar lugar a um pedido de reembolso ou crédito de qualquer tipo, exceto quando houver circunstâncias extraordinárias. A verificação da saída antecipada do Resort e as declarações que evidenciem a renúncia do G.M® a qualquer um dos serviços acima mencionados não pressupõem a aceitação de reembolsos. Além disso, fica estabelecido que o transporte para determinados destinos é efetuado no âmbito

de reservas de grupo que não permitem ao Club Med® obter um reembolso pelos lugares e bilhetes não utilizados.

6. RESPONSABILIDADE

O Club Med® não poderá ser considerado responsável pela ocorrência de circunstâncias de força maior, tais como fornecimento dos serviços previstos no Contrato ou pela má execução do contrato estabelecido ao GM®. Todas as prestações “extra ClubMed®”(atividades desportivas, excursões, serviço Wi-Fi etc.) – e atividades exteriores ao Club Med® são da única e exclusiva responsabilidade dos prestadores exteriores. Qualquer reclamação relativamente ao serviço wi-fi proposto em alguns Resorts deverá ser enviado diretamente ao Grupo ORANGE France, de acordo com as condições previstas. Assim, o Club Med® não poderá ser responsabilizado em caso de avaria ou de alguma anomalia da rede Wi-Fi. Entende-se que a responsabilidade, nomeadamente das companhias aéreas, cujos serviços são utilizados nos Pacotes do Club Med® e dos seus agentes, é limitado em caso de dano, queixa ou reclamação de qualquer natureza, ao transporte aéreo dos passageiros e das suas bagagens exclusivamente, conforme especifica donas suas condições de transporte em conformidade com as seguintes convenções internacionais em vigor (Convenção de Varsóvia de 1929 e de Montreal de 28 Maio 1999) e/ou regulamento comunitário nº 2027/97 de 9/10/97, nº 889/2002 de 30 de Maio 2002 e nº 261/2004 de 11 Fevereiro 2004, que regulam a responsabilidade das transportadoras aéreas da EU. A companhia aérea não se responsabiliza por nenhum dano causado, em caso de morte, ferimento ou qualquer outra lesão corporal de um passageiro a bordo do avião ou no momento do embarque ou desembarque. A companhia aérea assume automaticamente a responsabilidade de 100 000 DTS, aproximadamente 123 000 euros, pelos danos causados por um acidente no avião, a menos que se consiga provar que o dano causado foi da inteira responsabilidade da vítima. Além desse montante, a transportadora aérea pode excluir ou limitar a sua responsabilidade provando que fez tudo ao seu alcance para evitar os danos causados ou então que seria impossível impedi-los. A companhia deverá indemnizar a vítima com um avanço proporcional ao prejuízo material ocorrido, até 15 dias após a identificação, de forma a fazer face às suas necessidades imediatas. A quantia não deverá ser inferior a 16 000 DTS, o equivalente a 20.000 euros por passageiro em caso de morte. Esta quantia não constitui um termo de responsabilidade e poderá, por consequência, ser deduzida em função da responsabilidade da transportadora aérea, de todas as quantias versadas posteriormente. Este avanço não será reembolsável, exceto caso o dano causado seja culpada vítima ou caso se verifique que ela não tenha direito a uma indemnização. Em caso de atraso dos passageiros, de anulação de um voo ou a recusa de embarcar por parte de um passageiro, a transportadora aérea é responsável dentro das condições e limites definidos entre outros pelo regulamento comunitário nº 261/2004 de 11 de Fevereiro de 2004 (aplicável aos passageiros com partida de um aeroporto situado no território de um Estado membro da União Europeia, aos passageiros com partida de um aeroporto situado no país terceiro e com destino a um aeroporto situado no território de um Estado membros da União Europeia, exceto se os passageiros beneficiarem de serviços ou indemnizações e de uma assistência no país extra comunitário em questão, desde que a transportadora aérea seja comunitária): Este regulamento estipula qual a assistência que a transportadora deve oferecer aos passageiros abrangidos assim como o montante da indemnização a que estes podem ter direito. Relativamente aos atrasos que prejudiquem os passageiros, a transportadora aérea é responsável pelo prejuízo, exceto se tiver tomado todas as medidas razoáveis para o evitar ou se tais medidas eram impossíveis de tomar. Para todos os atrasos que prejudiquem os passageiros, a responsabilidade está limitada a 4 150 DTS aproximadamente 5 100 euros. Em caso de atraso nas bagagens, a companhia aérea é responsável pelos danos causados exceto se tiver tomado todas as medidas necessárias para evitar a situação ou caso tivesse sido impossível tomar alguma medida. Em caso do atraso das bagagens a responsabilidade está limitada a 1.000DTS, aproximadamente 1.230euros. A companhia aérea é responsável em caso de destruição, perda ou deterioração das bagagens por um valor de 1.000 DTS, aproximadamente de 1.230 euros. No caso de bagagens registadas, a companhia.

7. RECLAMAÇÕES

As reclamações relativas aos pacotes deverão ser enviadas pelo GM® por email, o mais tardar 30 dias após o final do consumo do pacote, para o endereço servicocliente.ext@clubmed.com. Além desse prazo, nenhuma reclamação será considerada. As reclamações que façam intervir os seguros de danos ou responsabilidade civil do Club Med® só serão admitidas se tiverem sido objeto de uma reclamação junto do resort antes da partida, ou junto do responsável do circuito, ou junto da transportadora, se o litígio ocorrer durante os transportes de ida/volta organizados pelo Club Med®. Sem prejuízo de acima mencionado, recordamos que estas reclamações deverão ser dirigidas diretamente ao nosso corretor MARSH, Tour Ariane - La Défense 9 -92088 Paris la Défense Cedex. França.

8. PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

As pessoas com mobilidade reduzida, antes de procederem à solicitação da reserva, deverão informar o Club Med® sobre tal situação, a fim de avaliar a possibilidade e viabilidade de contratar os serviços de viagem de acordo com as características do mesmo. De acordo com o disposto no Regulamento CE 1107/2006, de 5 de julho, relativo aos direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no transporte aéreo, entende-se por pessoa com mobilidade reduzida «qualquer pessoa cuja mobilidade para utilizar o transporte seja reduzida por motivos de deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), deficiência ou deficiência intelectual, ou qualquer outra causa de deficiência, ou pela idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação às suas necessidades particulares do serviço disponibilizado aos outros passageiros».

9. FORMALIDADES

O Club Med® tenta fornecer o máximo de informações úteis aos G.M® sobre as formalidades administrativas e sanitárias a cumprir em cada destino. Os G.M® podem obter informações relativamente ao país de destino em www.clubmed.pt. O Club Med® ou consultar as informações atualizadas comunicadas pelos consulados (ou embaixadas) dos diferentes destinos.

9.1. Passaporte, Visto e Vacinas

Não corra o risco de ver recusada a sua entrada num posto fronteiriço e de não ir de férias. Um passaporte válido é o documento de viagem ideal. Os G.M® devem informar-se junto do consulado ou embaixada do país de destino. Os menores que viajam para o estrangeiro com os seus pais ou acompanhante devem ser portadores de um passaporte válido (para os Estados Unidos, devem ter um passaporte eletrónico emitido antes do 25 de outubro de 2005 ou bilhete de identidade válido nos países que não exigem passaporte).

10. VALORES

Durante a sua estadia, não deixe qualquer valor, documentos de identificação ou jóias sem vigilância no seu quarto. O Club Med® não poderá ser responsabilizado por quaisquer roubos de valores e jóias não depositados no cofre de segurança do quarto ou no cofre principal do Resort. O seguro Club Med® só pode intervir em caso de arrombamento verificado e de culpa comprovada do Club Med®. Cabe ao G.M® apresentar queixa no local junto das autoridades. Leve consigo apenas objetos pessoais e roupas necessários e apropriados ao objetivo e às condições específicas da viagem.

11. FOTOS

Como parte da sua estadia, qualquer G.M® (adulto ou menor) é suscetível de ser fotografado (as chamadas imagens representativas que podem então ser compradas pelo G.M® como lembranças) ou filmado para fins de animação no resort. Qualquer reprodução ou distribuição da sua imagem no resort é pontual. Qualquer filme ou fotografia não será distribuído e/ou reproduzido no resort após a sua partida e será destruído. Todos os G.M® que recusem ser fotografados ou filmados nestas condições durante a sua estadia, devem relatá-lo ao Club Med® antecipadamente e por escrito.

12. DESPORTOS

Ver secção no site www.clubmed.pt

13. ANIMAIS

Salvo informação em contrário na página do Local de Estadia especificando as condições de acolhimento, os Locais de Estadia não aceitam animais domésticos dos G.M®, incluindo animais de apoio emocional (Emotional Support Animals), animais terapêuticos ou de apoio psicológico.

Somente cães-guia ou cães de assistência reconhecidos como necessários para pessoas não autônomas, em conformidade com a regulamentação local, são admitidos, desde que (i) sejam aceitos pelas companhias aéreas durante o trajeto e (ii) nenhuma quarentena seja imposta pelo país de destino. O Club Med® deverá ser informado disso no momento da reserva.

As pessoas acompanhadas de um cão-guia ou de assistência reconhecido como necessário deverão obrigatoriamente apresentar ao Club Med®, no momento da reserva, seu cartão de «mobilidade inclusão» (artigo L.241-3 do CASF), bem como um comprovante da condição de cão-guia ou de assistência. O Club Med® reserva-se o direito de solicitar qualquer documento complementar que permita justificar a assistência de um cão, de acordo com a evolução das disposições legislativas ou regulamentares. Na ausência da apresentação

dos documentos exigidos, o Contrato será considerado cancelado por iniciativa do G.M® na data de Início do Pacote, salvo motivo legítimo.

14. CRIANÇAS

13.1. Reservas de um pacote estadia criança (Menos de 18 anos)

O Club Med® alerta os seus GM® para o seguinte facto: os menores de 18 anos só poderão inscrever-se quando estes se fizerem acompanhar por um adulto responsável durante toda a estadia do Pacote (“acompanhante”), em Portugal ou no estrangeiro. No caso de o Acompanhante não ser um dos pais do menor (ou o representante legal) ou apenas um dos pais (em caso de divórcio ou de separação), o Acompanhante deverá obter em nome do menor os seguintes documentos, para além do visto (se o país o exigir) e o boletim de vacinas;

- Uma autorização escrita e reconhecida legalmente, pelo pai, pela mãe ou pelo representante legal do menor;
- Uma autorização escrita pelo pai, mãe ou do representante legal do menor, especificando as condições segundo as quais o Acompanhante terá a seu cargo a guarda e responsabilidade do menor em questão durante a estadia; Nesse âmbito, o comprovativo da declaração deverá obrigatoriamente ser entregue no ato da inscrição. Caso contrário, o Club Med® reserva-se ao direito de recusar a inscrição do menor em questão. O Club Med® poderá verificar a exatidão das informações contidas nos referidos documentos e cancelar em pleno direito e sem formalidades o Pacote em causa, visto que esse cancelamento é provocado pelo GM® (ver parágrafo 4.1.2) sem custos para o Club Med®. A anulação do Pacote do acompanhante cancela automaticamente o Pacote do menor. O Club Med® não pode, em caso algum, substituir a responsabilidade do Acompanhante. Este último compromete-se a fazer intervir a sua apólice de responsabilidade civil e a retirar formalmente ao Club Med® toda e qualquer responsabilidade por toda a ocorrência ou dano causado pelo menor durante a estadia.

13.2. Inscrições nas estruturas de enquadramento para crianças no Club Med®

Em relação às modalidades práticas de inscrição e acolhimento nas estruturas de enquadramento para crianças (Baby Club Med®, Petit Club Med®, Mini Club Med®, Teen Club Med® e Club Med Chill Pass®), é favor consultar o site www.clubmed.pt. Em certos Resorts, o Club Med® propõe estruturas de enquadramento para crianças de acordo com as categorias e as seguintes faixas etárias: dos 4 até aos 23 meses no Baby Club Med®, dos 2 (24 meses) aos 3 anos no Petit Club Med®, dos 4 anos 10 anos no Mini Club Med® e dos 11 aos 13 anos no Teen Club Med® e dos 14 a 17 no Club Med Chill Pass®. O Baby Club Med®, Petit Club Med® e Mini Club Med® têm um número limitado de vagas de acordo com a faixa etária onde se insere a criança. Consequentemente, a inscrição pode ser recusada no caso do número de vagas por faixa etária já estiver preenchido. O Club Med® apenas procederá à inscrição da criança na estrutura adequada de acordo com a idade da criança no dia da chegada. Em alguns Resorts, o Club Med® propõe atividades inseridas na “Academia dos Campeões”. Estes estágios desportivos, propostos no pacote, têm a duração de 3 dias. A inscrição das crianças é feita no local com os G.O® e está sujeita a disponibilidade. Consequentemente, a inscrição pode ser recusada no caso do número de vagas por faixa etária já estiver preenchido. Em certos Resorts, o Club Med® propõe estruturas próprias para os adolescentes, em livre acesso, contudo recordamos que cada adolescente permanece sob a inteira responsabilidade do seu Acompanhante (conforme acima definido) durante toda a duração da estadia num dos Resorts. Por fim, alguns resorts não aceitam crianças com menos de 2 anos (em alguns resorts, menos de 4 anos), as crianças com menos de 8 anos (Club Med 2) ou os menores de 18 anos (“Resorts para adultos”). Em alguns Resorts, o Club Med® oferece a possibilidade de deixar os seus filhos à noite com os nossos G.O®s qualificados, de acordo com horários e idades estabelecidas no Resort. O Club Med® também disponibiliza um serviço de “babysitting” individual sob pedido, mas não se responsabiliza por este serviço exterior ao Club Med®. Estes serviços não estão incluídos no pacote (salvo exceção e/ou promoção), estão sujeitos a disponibilidade e devem ser reservados e pagos no Resort de acordo com os preços na tabela. Certas atividades do Club Med® apenas estão operacionais durante o período de férias escolares Francesas (ex. Teen Club Med®, Academia dos Campeões...). Informação disponível nas páginas “Os nossos resorts ao detalhe”.

14. ASSISTÊNCIA

Para consultar as condições detalhadas e atualizadas do serviço de assistência do Club Med, incluindo a entidade responsável, deve aceder ao site www.clubmed.pt secção 'Assistência Club Med', que contém toda a informação atualizada.”