

Condições gerais

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

Este sítio web pertence à **PARSEC COMUNICACIONES S.L. Zurbano 45 28010 Madrid Spain**, tendo a 10000Hoteis acesso em sistema de XML

O produto da 10000Hoteis, sujeito a estas Condições Gerais, será comercializado exclusivamente a Agencias de Viagens. O acesso a este programa será fornecido de forma exclusiva pela 10000Hoteis.

A Agencia de Viagens poderá obter alojamento em hotéis, apartamentos e outros estabelecimentos de alojamento, sujeito às Condições Gerais de contratação apresentadas e aceites no sítio web e de acordo com os preços, tarifas e condições de cancelamento apresentadas no momento de fazer a reserva. O sítio web fornecerá informações sobre o processo a seguir para fazer a reserva.

A conclusão do processo de contratação através do sítio web da 10000Hoteis está condicionada pela aceitação das presentes Condições Gerais, avisos legais e política de privacidade da 10000Hoteis. Tanto os avisos legais como a política de privacidade são partes importantes que não podem ser separadas das Condições Gerais de contratação. Através do acesso ao sítio web, visualização, utilização ou contratação a partir do mesmo, a Agencia de Viagens aceita reger-se pelas presentes Condições Gerais. Da mesma forma, compromete-se a cumprir todas as leis e normas que se apliquem ao presente sítio web e às reservas contratadas através do mesmo.

Se a Agencia de Viagens não aceitar alguma parte das Condições Gerais, não deve prosseguir com o processo de reserva.

A 10000Hoteis actua como intermediário independente na contratação de alojamento e outros serviços, e por isso a 10000Hoteis não terá qualquer vínculo contratual com o Cliente Final para o fornecimento do produto ao preço oferecido até a reserva ser confirmada e a 10000Hoteis ter recebido o pagamento, sempre que o mesmo se tenha de efectuar online.

Em caso de dúvida, a Agencia de Viagens pode contactar o nosso serviço de Atendimento 24h. Telefone 24 horas/7 dias por semana indicado no site.

1. Modificação das Condições Gerais

A 10000Hoteis pode levar a cabo melhorias ou alterações na informação, nos elementos, dados, serviços e restantes elementos deste sítio web, ou cancelá-la em qualquer momento sem necessidade de notificação prévia.

A 10000Hoteis pode também alterar estas Condições Gerais em qualquer momento e essa alteração será efectiva a partir do momento em que for introduzida no sítio web.

Consequentemente, o acesso e posterior utilização deste sítio web supõem a aprovação por parte da Agencia de Viagens das novas Condições Gerais.

A 10000Hoteis pode suspender o acesso ao sistema objecto destas condições gerais, devido a trabalhos de manutenção, motivos de segurança da rede ou causas de força maior, sem que seja obrigada a reembolsar ou compensar a Agencia de Viagens de alguma forma pelo período durante o qual o acesso esteve suspenso.

2. Como reservar e contratar através do sítio web da 10000Hoteis

Formalidades de contratação

A contratação de serviços através do sítio web faz-se com base no seguinte processo: seleccione o destino e as datas, assim como o estabelecimento de alojamento desejado. Os dados da sua reserva aparecerão tanto na parte superior como do lado esquerdo da página de reservas. Verifique o destino e as datas antes de confirmar a reserva. Depois de aceitar as presentes Condições Gerais e de confirmar o serviço, a Agencia de Viagens poderá aceder a reserva. Todos os dados recolhidos serão tratados conforme a Política de Privacidade do sítio da 10000Hoteis. No lado esquerdo do ecrã do menu aparecerão os detalhes de cancelamento da reserva efectuada.

Da mesma forma, os dados recolhidos serão tratados conforme a Política de Privacidade da 10000Hoteis. Esses dados serão tratados observando rigorosamente as Directivas Europeias 95/46, 2002/58 e/ou qualquer legislação que desenvolva, amplie ou substitua a “Regulação sobre Protecção de Dados Pessoais” (doravante, RPDP) e serão utilizados para facilitar e permitir a contratação e reserva dos serviços concretos que compõem a sua encomenda. Assegure-se de que os dados introduzidos estão correctos.

A partir do dia 25 de Maio de 2018 entra em vigor o novo RGPD (Regulamento Geral de Protecção de Dados) EU 2016/679, o qual substitui o anterior Decreto de Lei 95/46, 2002/58, que contemplava a Protecção de Dados Pessoais (RPDP).

A formalização das reservas escolhidas por parte da Agencia de Viagens ficará sujeita aos termos e condições aqui apresentados e restantes condições particulares que os fornecedores ou organizadores desses produtos ou serviços estabeleçam para cada caso. A Agencia de Viagens também consente aceitar e respeitar estes termos e condições de reserva incluindo, com carácter enunciativo e não limitador, o cumprimento de quaisquer normas e restrições acerca da disponibilidade de preços, produtos ou serviços.

A Agencia de Viagens dará o seu consentimento através do botão “Reservar” que se encontra no fundo da página. Essa confirmação será enviada por via electrónica para a 10000Hoteis. A confirmação da compra por parte do prestador de serviços implicará, em todo o caso, o aperfeiçoamento do contrato e o compromisso por parte da Agencia de Viagens relativamente ao pagamento das quantias estabelecidas. Depois de dado o consentimento, mostra-se no ecrã uma página a confirmar a compra, e envia-se aa Agencia de Viagens uma mensagem de correio electrónico com a informação relativa à mesma.

Os códigos de acesso proporcionados pela 10000Hoteis destinam-se ao uso exclusivo da Agencia de Viagens, de modo que nenhum código de acesso poderá ser transferido ou revelado a terceiros, inclusive representantes seus.

A Agencia de Viagens é directamente responsável pela utilização do seu próprio código de acesso.

No caso de ocorrer uma utilização inadequada, esses códigos de acesso serão retirados, as vendas suspendem-se imediatamente e a 10000Hoteis reserva-se o direito de iniciar as acções legais que considerar oportunas.

3. Maioridade e responsabilidade

A Agencia de Viagens garante que é maior de idade e tem plena capacidade para actuar e possui as autorizações suficientes para comprometer-se em seu nome e em nome das pessoas pelas quais fizer reservas. É da sua responsabilidade assegurar-se de que as presentes Condições Gerais chegam ao conhecimento e obtêm a aceitação de outros consumidores finais, e das restantes partes interessadas. Esse conhecimento e aceitação devem dar-se anteriormente à formalização de qualquer acordo por parte da Agencia de Viagens com qualquer uma das partes referidas.

Você garante que todas as informações de carácter pessoal facultadas durante a reserva do alojamento e o processo de registo no serviço são correctas. De igual modo, você aceita a responsabilidade financeira por todas as transacções efectuadas no seu nome ou através da sua conta.

A Agencia de Viagens, em virtude da aceitação das Condições Gerais e com base no estabelecido na Directiva 2000/31/CE relativa aos serviços da sociedade da informação e de comércio electrónico, dá o seu consentimento e autoriza a 10000Hoteis a solicitar aos estabelecimentos de alojamento contratados toda a informação pessoal relativa aa Agencia de Viagens e ao grupo em nome do qual fez a reserva. Essa informação será tratada observando rigorosamente as Directivas Europeias 95/46, 2002/58 e/ou qualquer legislação que desenvolva, amplie ou substitua a RPDP e será utilizada para facilitar e permitir a contratação e pagamento dos serviços concretos que compõem a sua encomenda.

Assim, a título anunciativo, mas não limitador, entende-se como informação pessoal: números de telefone, números de fax, endereços de correio electrónico, moradas, assinaturas, cópias de passaportes ou bilhetes de identidade, dados de cartões de crédito/débito, preferências pessoais ou alimentares, particularidades religiosas ou qualquer outra informação que lhe pertença e que seja relevante para a contratação ou pagamento da reserva da Agencia de Viagens ou do grupo em nome do qual fez a reserva.

4. O que se inclui na reserva

O custo do alojamento básico inclui o seguinte:

- Alojamento e refeições. Incluem-se todos os serviços especificados no vale de confirmação da reserva.
- Todas as taxas e encargos obrigatórios pelo serviço do hotel. Excluem-se as taxas aplicáveis aos Resorts nos Estados Unidos da América, assim como qualquer imposto que tenha que ser pago por si no destino, s saber: taxas turísticas, imposto sobre a poluição, etc.
- Imposto sobre o Valor Acrescentado nos países da União Europeia.

5. O que não se inclui na reserva

Os custos de alojamento básicos não incluem:

- Transporte entre o aeroporto e o alojamento.
- Excursões e outras despesas pessoais.
- Encargos adicionais dos quartos, refeições e lugares não ocupados em apartamentos.
- Encargos que os hotéis ou apartamentos possam aplicar por prestações adicionais como, por exemplo, berços, serviços de mini-autocarro, camas de rede, sauna, pistas e equipamento de ténis, recepção, etc.
- Depósitos exigidos à chegada pelos proprietários de alguns apartamentos/chalés.
- Taxas aplicáveis a Resorts dos EUA: alguns Resorts nos EUA requerem o pagamento de taxas que a 10000Hoteis não pode incluir no preço. No caso de a Agencia de Viagens escolher algum Resort nos EUA, na secção “Hotel Info” poderá encontrar informação relativa a este aspecto.
- Em alguns países existe um imposto local denominado “taxa de estadia” ou “taxa turística” que por vezes deverá ser pago directamente pelo consumidor final no estabelecimento e/ou no aeroporto.

Crianças

As condições especiais para crianças são acordadas com cada fornecedor do serviço e não obedecem a um critério único, portanto, dado que cada estabelecimento e/ou fornecedor pode

aplicar reduções ou condições especiais, agradecemos que ao fazer a reserva a Agencia de Viagens consultasse este ponto e será informado conforme cada caso.

Relativamente aos serviços de alojamento: deverão entender-se sempre como aplicáveis os descontos ou condições especiais para o caso de as crianças partilharem o quarto com 2 adultos.

BERÇOS: devido ao stock limitado de unidades que os estabelecimentos possam ter, no caso de necessitar deste serviço a Agencia de Viagens deverá indicá-lo ao fazer a reserva. Além disso, o estabelecimento poderia pedir o pagamento directamente ao consumidor final. Mesmo assim, não podemos garantir que o pedido seja satisfeito. Esse pedido está sujeito à disponibilidade e nem a 10000Hoteis nem o alojamento se responsabilizam por garantir o cumprimento do mesmo.

Terceira Pessoa

A maioria dos estabelecimentos consideram a reserva para uma terceira pessoa como reserva de uma cama suplementar em quarto duplo. Esta cama suplementar supõe o pagamento de um suplemento já incluído no preço final.

6. Detalhes de pagamento

Quando fizer a reserva a Agencia de Viagens será devidamente informado sobre a forma de proceder ao pagamento da mesma.

7. Cancelamento ou alteração de reservas

A Agencia de Viagens pode cancelar a sua reserva em qualquer momento através do nosso sítio web. Durante todo o processo de reserva, a Agencia de Viagens será informado sobre os custos de cancelamento, assim como sobre o período de aplicação dos mesmos.

No caso de fazer a confirmação da reserva, a Agencia de Viagens consente e aceita os custos aplicáveis relativamente aos conceitos antes referidos.

Em caso de dúvida, a Agencia de Viagens pode contactar o departamento de Atendimento aa Agencia de Viagens. Telefone 24 horas/7 dias por semana indicado no site.

8. Alterações e despesas administrativas

Em alguns casos, a alteração pode implicar despesas de cancelamento por parte do nosso fornecedor. Nestes casos, não se cobrará a despesa administrativa, mas apenas a despesa de cancelamento aplicável por parte do nosso fornecedor.

Toda as alterações urgentes (reservas com dia de chegada dentro de 72 horas) deverão ser sempre tratadas por telefone com o nosso departamento de Atendimento aa Agencia de Viagens.

Para qualquer alteração não urgente (mais de 72 horas antes do dia de chegada) a Agencia de Viagens deve entrar em contacto com o nosso departamento de Atendimento aa Agencia de Viagens. Telefone 24 horas/7 dias por semana indicado no seu voucher de confirmação de reserva.

Devido à alteração, as despesas de cancelamento podem ser afectadas. Em qualquer caso, a Agencia de Viagens será devidamente informado da nova política de cancelamento depois de realizada e confirmada a alteração.

9. Cancelamentos

A Agencia de Viagens terá sempre de cancelar a sua reserva através da 10000Hoteis.

O valor das despesas de cancelamento pode variar em função do destino, das datas e do estabelecimento de alojamento.

No momento da confirmação da reserva o sistema comunicará o valor a pagar em caso de cancelamento da mesma aplicando, se for o caso, o tipo de câmbio existente no momento de fazer esse pagamento, assim como a antecedência necessária ou a data limite para poder cancelar sem haver despesas. A Agencia de Viagens deve ter em conta que as datas limite para os cancelamentos estão em função da hora e data do destino onde reservou o seu hotel e não do seu país de residência.

Se por motivos excepcionais não se realizar a anulação através do sistema, esta deverá ser comunicada por escrito à 10000Hoteis, especificando o destino e o número de localizador da reserva. A 10000Hoteis emitirá um aviso de recepção da mesma, confirmando o cancelamento e informando sobre as despesas que se tiverem gerado, se for o caso. Será da responsabilidade da Agencia de Viagens obter essa confirmação e/ou aviso de recepção do cancelamento da reserva.

Não é permitido o cancelamento através do sistema no próprio dia de chegada, portanto, para realizar esse cancelamento deverá contactar a 10000Hoteis. As despesas de cancelamento efectuado no dia de chegada dependerão da política do hotel, podendo chegar até 100% do valor total.

O cancelamento realizado pela Agencia de Viagens, tanto directamente através do sistema como por telefone através da 10000Hoteis, implicará determinadas despesas de cancelamento que:

Serão cobradas pela 10000Hoteis

Em temporada de elevada ocupação, o estabelecimento de alojamento pode cobrar a totalidade da reserva original, e nesse caso o reembolso não será possível.

Nos casos de força maior, tais como guerra, revolução, actos de terrorismo, encerramento de fronteiras, epidemias, catástrofes e outras causas que se revistam de gravidade e que afectem os vários destinos e, em particular o local onde está situado o estabelecimento de alojamento de destino, as reservas efectuadas através da 10000Hoteis poderão ser canceladas a pedido de qualquer uma das partes sem qualquer penalização.

IMPORTANTE

- No decorrer do ano, alguns estabelecimentos de alojamento poderão mudar de nome ou marca comercial, o que não se poderá interpretar como uma mudança de hotel ou alteração da reserva.
- As categorias que os hotéis apresentam foram proporcionadas pelos próprios estabelecimentos e obedecendo sempre às normas específicas que regem o sector em cada país. Portanto, pode não ser semelhante em termos de prestações e qualidade um hotel num país relativamente a outro hotel diferente noutro país, mesmo tendo a mesma categoria.
- A 10000Hoteis não se responsabiliza pela falta de fidelidade à realidade da informação facilitada pelos seus fornecedores. Em caso de erro tipográfico ou informático, nos preços e condições apresentados no sítio web, a 10000Hoteis comunicará o erro à Agencia de Viagens e permitirá o cancelamento da reserva sem qualquer custo, não se considerando válido em nenhum caso o preço errado.
- Qualquer informação publicada no sítio da 10000Hoteis relativa aos hotéis anunciados no mesmo, incluindo, a título enunciativo mas não limitador, os detalhes do hotel, a disponibilidade e o preço dos quartos, as instalações de que dispõe, qualquer acreditação concedida ao hotel e qualquer dado relativo a qualquer outro serviço anunciado no sítio web, foi publicada na mesma pelos fornecedores de alojamento ou serviços, que são empresas

independentes e não actuam como representantes, funcionários nem filiais da 10000Hoteis. Esta informação não constitui nenhum conselho ou recomendação por parte da 10000Hoteis, e a 10000Hoteis não se responsabiliza por incorrecções ou erros nos conteúdos sobre os alojamentos ou qualquer aspecto relacionado. Estas empresas independentes oferecem os seus serviços de acordo com as suas próprias condições, que podem por sua vez excluir ou limitar a sua responsabilidade para com a Agencia de Viagens. Nem a 10000Hoteis nem as suas filiais se responsabilizam por nenhuma acção, omissão, incumprimento ou negligência por parte dessas empresas independentes, nem por nenhum dano ou despesa causados pelas mesmas. Em caso de overbooking, força maior ou qualquer outra causa fora do nosso controlo, qualquer reclamação deverá ser dirigida directamente ao estabelecimento. Nem a 10000Hoteis nem as suas filiais se responsabilizam na modalidade de pagamento directo no hotel.

A 10000Hoteis proporciona a informação que o estabelecimento de alojamento lhe fornece acerca da existência e duração de obras de reabilitação ou renovação no mesmo. A 10000Hoteis não aceitará reclamações por obras das quais não tenha conhecimento ou que se prolonguem mais além da data de termo comunicada.

10. Não comparência no serviço de alojamento

Caso a reserva não tenha sido cancelada previamente, a Agencia de Viagens não será reembolsada nem qualquer membro do seu grupo em nenhum montante pela não comparência no alojamento na data indicada na reserva.

Os hotéis reservam-se o direito de cancelar a reserva depois das 00:00 horas do dia de entrada especificado na reserva.

11. Antes de iniciar a viagem

10000Hoteis não faz-se responsável das possíveis perdas e danos que aconteceram da viagem em nenhum destino em particular.

A União Europeia estabelece informação geral referente as viagens ou deslocamentos que possa realizar em http://europa.eu/abc/travel/index_pt.htm Visite o site para obter mais informações detalhadas ao respeito.

Será a sua responsabilidade a segurança de obter os vistos necessários para fazer a viagem ao país de destinação, do mesmo modo que a procura das vacinas pertinentes, **e possivelmente também um certificado de matrimónio para casais que partilhem o mesmo quarto em alguns países muçulmanos.** A 10000Hoteis não se responsabilizará pelas despesas derivadas se a Agencia de Viagens não tiver a documentação em dia.

12. Seguros

A 10000Hoteis aconselha fazer um seguro de viagem adequado ao destino da Agencia de Viagens, que cubra perdas pessoais, material e despesas médicas para o caso de acidente ou doença durante a viagem.

13. Força maior

Nos casos de força maior, tais como guerra, revolução, actos de terrorismo, encerramento de fronteiras, epidemias, catástrofes e outras causas que se revistam de gravidade e que afectem os vários destinos e, em particular o local onde está situado o estabelecimento de alojamento de destino, as reservas efectuadas através da 10000Hoteis poderão ser canceladas a pedido de qualquer uma das partes sem qualquer penalização.

14. Queixas relativamente ao serviço de alojamento

Se tiver alguma queixa deve-se dirigir imediatamente à recepção/endereço do alojamento para que possam tomar as medidas necessárias para solucionar o problema.

Caso a solução apresentada não satisfaça a Agencia de Viagens, este deverá contactar o departamento de Atendimento da 10000Hoteis através do número de telefone indicado no site.

A 10000Hoteis não se considera responsável por nenhum dano ou prejuízo causado por acções, omissões ou negligência de nenhum fornecedor terceiro.

15. Cláusula de exoneração de responsabilidade

A 10000Hoteis actua como intermediário independente na contratação de alojamento e outros serviços, de modo que não se poderá considerar responsável por morte, lesões, doença, danos, perda, acidente, roubo, atraso ou qualquer outra irregularidade derivada, directa ou indirectamente, da prestação dos serviços por parte do hotel ou de outros fornecedores e que tenham sido contratados através do presente sistema. Além disso, em nenhum caso a 10000Hoteis será responsável por perdas, danos ou prejuízos de qualquer tipo, quer sejam directos ou indirectos, decorrentes do acesso ou não ao sítio web, da sua utilização ou da informação contida no mesmo, incluindo lucros cessantes e semelhantes.

A 10000Hoteis utilizará os meios que razoavelmente estiverem ao seu alcance para facilitar que os seus fornecedores aceitem a responsabilidade e indemnizem face a qualquer reclamação dos consumidores finais relativamente à prestação dos serviços.

A 10000Hoteis não aceitará nenhuma reclamação que não tenha sido apresentada pelo consumidor final durante o seu período de estadia no estabelecimento de alojamento.

A 10000Hoteis não dará seguimento a nenhuma reclamação com o fornecedor que tenha sido apresentada num período superior a quinze dias após a data de saída do consumidor final do estabelecimento em questão.

A Agencia de Viagens (tanto se o presente acordo tiver sido resolvido como se não) preservará a 10000Hoteis em todo o momento incólume e ressarcir-lá-á face a qualquer tipo de acções, reclamações, procedimentos, perdas, custos, despesas e queixas (incluindo custos e despesas derivados da defesa) derivadas directa ou indirectamente de um incumprimento por parte ou por conta da Agencia de Viagens ou de qualquer uma das pessoas para quem reservou e contratou em seu nome, relativamente a qualquer uma das cláusulas que se referem nas presentes Condições Gerais, por uma actuação ou omissão que vulnere obrigações legais ou regulamentares, ou por qualquer outra causa que lese os interesses da 10000Hoteis.

A Agencia de Viagens será responsável pela sua conduta e pela do seu grupo em caso de comportamento anormal ou vandalismo. Neste caso, a 10000Hoteis reserva-se o direito de cancelar automaticamente a sua estadia ou reservas sem pagamento de qualquer compensação. Igual direito, e para o mesmo caso, assistirá o estabelecimento em que estiverem alojados ou, se for o caso, ao fornecedor dos serviços de transferes ou excursões.

A Agencia de Viagens pagará à 10000Hoteis qualquer quantia derivada das condutas e conceitos antes referidos que lhe for reclamada por qualquer terceiro. Igualmente, a Agencia de Viagens será responsável pelos danos e prejuízos que a 10000Hoteis possam sofrer em consequência da falta de veracidade, inexactidão, falta de vigência e autenticidade dos dados facilitados ou do incumprimento dos deveres antes referidos.

A responsabilidade da 10000Hoteis, quer seja produzida em virtude do não cumprimento das presentes Condições Gerais, não cumprimento do contrato ao qual vão anexas as presentes Condições Gerais, por uma actuação ou omissão que vulnere obrigações legais ou

regulamentares, ou por qualquer outra causa, em nenhum caso excederá a quantia paga pela Agência de Viagens à 10000Hoteis pelos serviços específicos de que se trate.

16. Geral

As presentes Condições Gerais contêm algumas exclusões e limitações de responsabilidade. Se alguma das partes destas condições se tornar nula ou inaplicável, as restantes condições manterão a sua validade. Qualquer condição nula ou inaplicável considerar-se-á substituída por uma forma válida e aplicável da condição, que transmita o mesmo significado. Qualquer disputa que possa surgir será submetida à jurisdição e legislação dos tribunais espanhóis. Você aceita que o uso deste sítio web pela sua parte não implica nenhuma relação de associação, emprego ou agência entre você e 10000Hoteis.

17. Conversão de divisas

As taxas de câmbio são obtidas de diversas fontes públicas e não são diariamente actualizadas. Por isso, não se pode garantir que sejam totalmente precisos, de forma que se devem utilizar apenas com fins orientativos. As taxas de câmbio reais podem variar, pelo que aconselhamos que os verifique num estabelecimento profissional qualificado.

18. TAXAS

Taxas a aplicar nos Resorts situados nos EUA

Alguns Resorts nos EUA requerem o pagamento de taxas que a 10000Hoteis não pode incluir no preço. No caso de a Agência de Viagens escolher algum Resort nos EUA, na secção “Hotel Info” poderá encontrar informação relativa a este aspecto.

Outras taxas

Em alguns países existe um imposto local denominado “taxa de estadia” ou “taxa turística” que por vezes deverá ser pago directamente pelo consumidor final no estabelecimento e/ou no aeroporto.

19. Legislação e foro

A aplicação e interpretação das presentes Condições Gerais reger-se-á pela Legislação Portuguesa vigente. Em caso de discrepância que possa surgir na interpretação ou execução destas Condições Gerais, as partes, renunciando expressamente ao seu foro próprio caso o tenham, submetem-se à Jurisdição e Competência dos Tribunais Do Porto, Portugal.

Abril 2018