Condições Gerais de Viagem

Into the Balkans é uma marca operada pela empresa
Bússola Flexível Unipessoal lda.

Morada: Rua Francisco Pereira da Silva, lote 1, 1º frente
2410-105 Leiria, Portugal

Licença do Turismo de Portugal RNAVT nº 8882

---

1. Identificação do organizador

As presentes Condições Gerais regem os serviços turísticos organizados e vendidos por:

- **Denominação legal:** Bússola Flexível Unipessoal, Lda., que opera sob a marca Into the Balkans
- **Sede:** Rua Francisco Pereira da Silva, lote 1, 1º frente, 2410-105 Leiria, Portugal
- **Número de registo / NIF:** 515885975
- **Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT) n.º:** 8882
- **Seguro de responsabilidade civil:** Apólice nº 010563145. Prestador do seguro: Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal Registo: Cons. Reg. Comercial de Lisboa, NIPC: 980 420 636
- **Garantia de viagem:** Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT), gerido pelo Turismo de Portugal, I.P.
- **Contato:** contato@intothebalkans.com · WhatsApp +351 916 350 847
- **Site:** intothebalkans.com

Doravante designada "Into the Balkans" ou "organizador".

2. Âmbito e definições

Estas Condições Gerais aplicam-se a todos os pacotes, circuitos e serviços turísticos (alojamento, transporte, guias, excursões e transferes) organizados pela Into the Balkans na Eslovénia, Croácia, Bósnia e Herzegovina, Sérvia, Montenegro, Kosovo, Macedónia do Norte, Albânia, Hungria e outros destinos indicados no programa.

- **Cliente / viajante:** a pessoa que reserva ou viaja, incluindo todas as pessoas inscritas na mesma reserva.
- **Programa:** a descrição escrita da viagem (itinerário, serviços incluídos e excluídos, preço e datas), que faz parte integrante do contrato.
- **Parceiro:** a agência de viagens ou o operador que revende os serviços da Into the Balkans. Nas reservas feitas através de um parceiro, aplicam-se também as condições acordadas com esse parceiro, que não podem reduzir os direitos do viajante previstos nestas Condições.

Em caso de divergência entre o programa e estas Condições Gerais, prevalece o programa.

3. Reservas e celebração do contrato

1. O cliente pede um orçamento ou uma viagem à medida através do site, do email ou do WhatsApp.
2. A Into the Balkans envia a proposta com o programa, o preço e a disponibilidade. A proposta é válida durante 7 dias, salvo indicação em contrário.
3. O contrato considera-se celebrado quando o cliente aceita a proposta por escrito e aceita estas Condições Gerais. Os pagamentos seguem os prazos da secção 4.
4. Depois de receber o pagamento, a Into the Balkans envia a confirmação da reserva por escrito.

Quem faz a reserva garante que tem autorização de todas as pessoas incluídas e responde pelo pagamento total. Os dados fornecidos (nomes conforme o passaporte, datas de nascimento, necessidades especiais) devem estar corretos. Custos resultantes de dados errados ficam a cargo do cliente.

4. Preços e pagamentos

Os preços são indicados em euros (EUR) por pessoa, salvo indicação em contrário. Incluem apenas os serviços expressamente listados no programa. Salvo menção expressa, não incluem voos internacionais, seguro de viagem, taxas turísticas locais, refeições não indicadas, gorjetas e despesas pessoais.

Momento	Valor
4 meses antes da partida	Sinal de 30% do preço total
Até 30 dias antes da partida	Restante 70%
Reservas feitas a menos de 30 dias da partida	100% no momento da reserva

Formas de pagamento: Transferência bancária em euros, para a conta indicada na confirmação da reserva: Wise (preferencial para pagamentos a partir do Brasil) ou Banco Santander Totta. Também é possível pagar com cartão bancário, através de link seguro enviado pela Into the Balkans. As comissões bancárias e de câmbio ficam a cargo do cliente.

Se o pagamento não for feito no prazo, a Into the Balkans pode cancelar a reserva e aplicar as despesas de cancelamento da secção 6.

Revisão de preço: depois de confirmado, o preço só pode ser alterado por aumento do custo do combustível, de taxas e impostos de terceiros ou da taxa de câmbio, e nunca nos 20 dias anteriores à partida. Se o aumento for superior a 8% do preço total, o cliente pode cancelar sem penalização.

5. Alterações pedidas pelo cliente

O cliente pode pedir alterações ao programa (datas, hotéis, itinerário, número de pessoas). A Into the Balkans tenta atender o pedido, mas não garante a disponibilidade. Cada alteração aceite depois da confirmação custa 30 EUR por reserva de despesas administrativas, mais as diferenças de preço e os custos cobrados por fornecedores.

Uma alteração de datas ou de destino pedida a menos de 30 dias da partida é tratada como cancelamento seguido de nova reserva.

Cessão da reserva: o cliente pode ceder a reserva a outra pessoa que cumpra as condições da viagem, desde que avise por escrito até 7 dias antes da partida. Quem cede e quem recebe respondem solidariamente pelo preço e pelos custos adicionais da cessão.

6. Cancelamento pelo cliente

O cliente pode cancelar a viagem a qualquer momento, por escrito (email ou WhatsApp). Para calcular o prazo, conta a data em que a Into the Balkans recebe o pedido. As despesas de cancelamento são as seguintes:

Dias antes da partida	Despesas de cancelamento (% do preço total)
Mais de 60 dias	30%
60 a 31 dias	50%
30 a 15 dias	70%
14 a 7 dias	90%
Menos de 7 dias ou não comparência	100%

Quando os fornecedores aplicam condições mais rígidas (bilhetes de avião, ferry ou comboio, tarifas não reembolsáveis, eventos), essas despesas são cobradas integralmente e o cliente é informado delas antes da reserva.

O cliente pode cancelar sem despesas se ocorrerem, no destino ou nas imediações, circunstâncias inevitáveis e excecionais que afetem consideravelmente a viagem (por exemplo, guerra, catástrofe natural ou surto grave de doença). Os serviços não utilizados por vontade do cliente durante a viagem não são reembolsados.

Recomenda-se vivamente a contratação de um seguro de viagem que cubra o cancelamento.

7. Alterações e cancelamento pelo organizador

Alterações menores: a Into the Balkans pode fazer alterações de pouca importância ao programa, como a ordem das visitas, os horários ou a troca de um hotel por outro de categoria equivalente, e informa o cliente com a maior antecedência possível.

Alterações significativas: se for necessário alterar de forma significativa um elemento essencial da viagem, o cliente é avisado sem demora e pode, no prazo indicado, aceitar a alteração ou cancelar e receber o reembolso integral.

Cancelamento pelo organizador: a Into the Balkans pode cancelar a viagem e reembolsar integralmente o cliente, sem outra indemnização, quando:

- não for atingido o número mínimo de participantes indicado no programa, desde que o cliente seja avisado até 20 dias antes de viagens com mais de 6 dias, 7 dias antes de viagens de 2 a 6 dias e 48 horas antes de viagens com menos de 2 dias; ou
- circunstâncias inevitáveis e excecionais impedirem a viagem, desde que o cliente seja avisado sem demora.

Os reembolsos são feitos no prazo máximo de 14 dias.

8. Documentos, vistos e saúde

Cada viajante tem de ter os documentos válidos para todos os países do itinerário: passaporte, vistos, autorizações de viagem (como o ETIAS, quando estiver em vigor) e autorização de viagem para menores. A Into the Balkans dá informações gerais sobre os requisitos para cidadãos brasileiros e portugueses, mas a obtenção dos documentos é da responsabilidade do viajante.

O itinerário pode atravessar fronteiras entre países da União Europeia e de fora dela. A Into the Balkans não responde por recusas de entrada, atrasos na fronteira ou custos causados por documentos em falta ou inválidos.

O cliente deve informar, no momento da reserva, sobre mobilidade reduzida, alergias alimentares ou outras necessidades especiais, para que se possa verificar se a viagem é adequada.

9. Seguros e garantia de viagem

Seguro de viagem: salvo indicação em contrário no programa, o preço não inclui seguro de viagem. Recomenda-se um seguro que cubra despesas médicas, repatriação, bagagem e cancelamento. Para entrar no Espaço Schengen, um seguro médico com cobertura mínima de 30.000 EUR pode ser exigido.

Garantia de viagem: em caso de insolvência da Into the Balkans, os viajantes estão protegidos pelo Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT), gerido pelo Turismo de Portugal, I.P., que garante o reembolso dos pagamentos e o repatriamento. Os pedidos são apresentados ao Turismo de Portugal (www.turismodeportugal.pt).

Seguro de responsabilidade civil obrigatório:

- **Entidade:** Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal
- **Apólice n.º:** 010563145
- **Contato da seguradora:** +351 213 816 780 / zurich.helppoint.portugal@zurich.com

10. Responsabilidade

A Into the Balkans responde pela execução de todos os serviços incluídos no contrato, mesmo quando são prestados por terceiros (hotéis, transportadoras, guias locais). Se o viajante estiver em dificuldades durante a viagem, a Into the Balkans presta-lhe a assistência adequada.

A Into the Balkans não é responsável quando a falha for imputável ao próprio viajante, a um terceiro alheio aos serviços contratados ou a circunstâncias inevitáveis e excecionais.

Salvo em caso de danos pessoais ou de dolo ou negligência grave, a indemnização fica limitada a duas vezes o preço total da viagem. Aplicam-se ainda os limites previstos nas convenções internacionais sobre transporte.

Serviços contratados pelo cliente diretamente no destino e que não constam do programa (excursões facultativas de terceiros, por exemplo) não fazem parte do contrato.

O viajante deve respeitar as leis locais, os horários e as indicações do guia. Quem perturbar gravemente o normal decurso da viagem pode ser excluído dela, sem direito a reembolso.

11. Reclamações

1. **Durante a viagem:** qualquer falha deve ser comunicada de imediato ao guia ou à Into the Balkans (WhatsApp +351 916 350 847), para que possa ser resolvida no local. Uma falha não comunicada a tempo pode reduzir o direito a indemnização.
2. **Depois da viagem:** reclamações por escrito para contato@intothebalkans.com, até 30 dias após o regresso, com a descrição do problema e os comprovativos.
3. A Into the Balkans responde por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis.

As partes procuram resolver qualquer diferendo de forma amigável antes de recorrerem a outras vias.

Livro de Reclamações: a Into the Balkans dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

Resolução alternativa de litígios: em caso de litígio de consumo, o cliente pode recorrer a CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.cniacc.pt). Mais informação no Portal do Consumidor (www.consumidor.gov.pt).

12. Dados pessoais, lei aplicável e foro

Dados pessoais: os dados dos viajantes são tratados conforme a Política de Privacidade da Into the Balkans e partilhados apenas com os fornecedores necessários para executar a viagem.

Lei aplicável: estas Condições Gerais e os contratos de viagem regem-se pela lei portuguesa, sem prejuízo dos direitos imperativos que a lei do país de residência garante ao consumidor.

Foro: para qualquer litígio é competente o tribunal da comarca de Leiria, salvo quando a lei permitir ao consumidor recorrer aos tribunais do seu país de residência.

Versão: em vigor desde 16/11/26. A versão aplicável a cada reserva é a que estava publicada na data da confirmação.