

FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei nr 17/2018 de 8 de Março:

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contatos de um ponto de contato para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e mediante o pagamento de custos adicionais aplicados.
- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, do preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
- Depois de iniciada a viagem, não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Viajante por motivos de forma maior ou por causa imputável ao Viajante, salvo reembolso pelos respetivos fornecedores. A não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas imputáveis à agência organizadora e caso não seja possível a substituição por outros equivalentes, confere ao Viajante o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e dos efetivamente prestados.
- O viajante é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes ao início da viagem.
- Tal rescisão implica que o mesmo seja responsável pelo pagamento de todos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência deem lugar, menos a reafecção de serviços e as economias de custos.
- Quando seja caso disso, o viajante será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Na presente situação o reembolso será efetuado, deduzido da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.
- O viajante tem ainda direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.
- O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes.

O Fundo de Garantia das Agências de Viagens e Turismo é a entidade que garante a proteção em caso de insolvência. Os viajantes deverão contactar esta entidade, Turismo de Portugal, I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. 211140200 | Fax. 211140830, info@turismodeportugal.pt

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional: <https://dre.pt/application/conteudo/114832293>