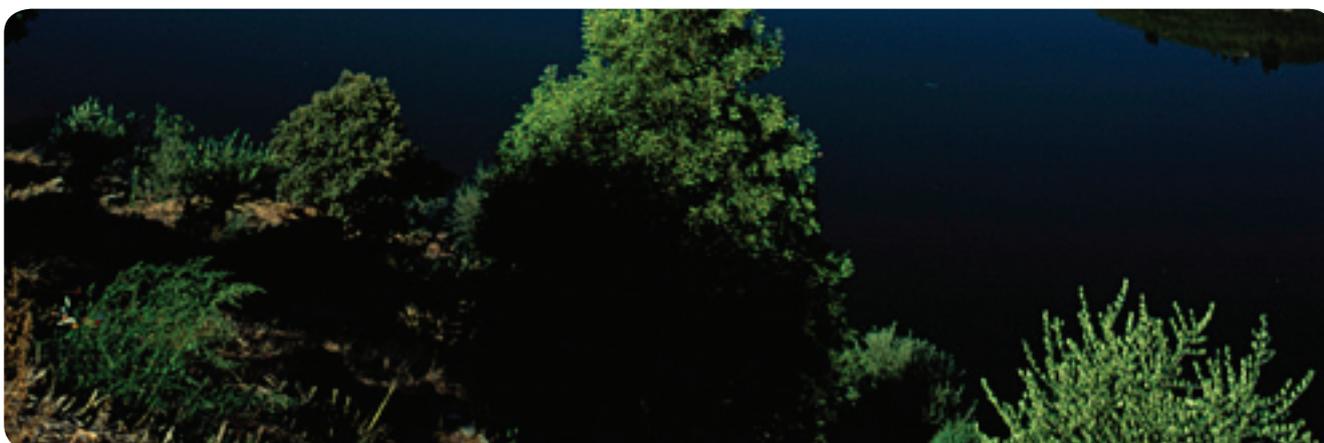
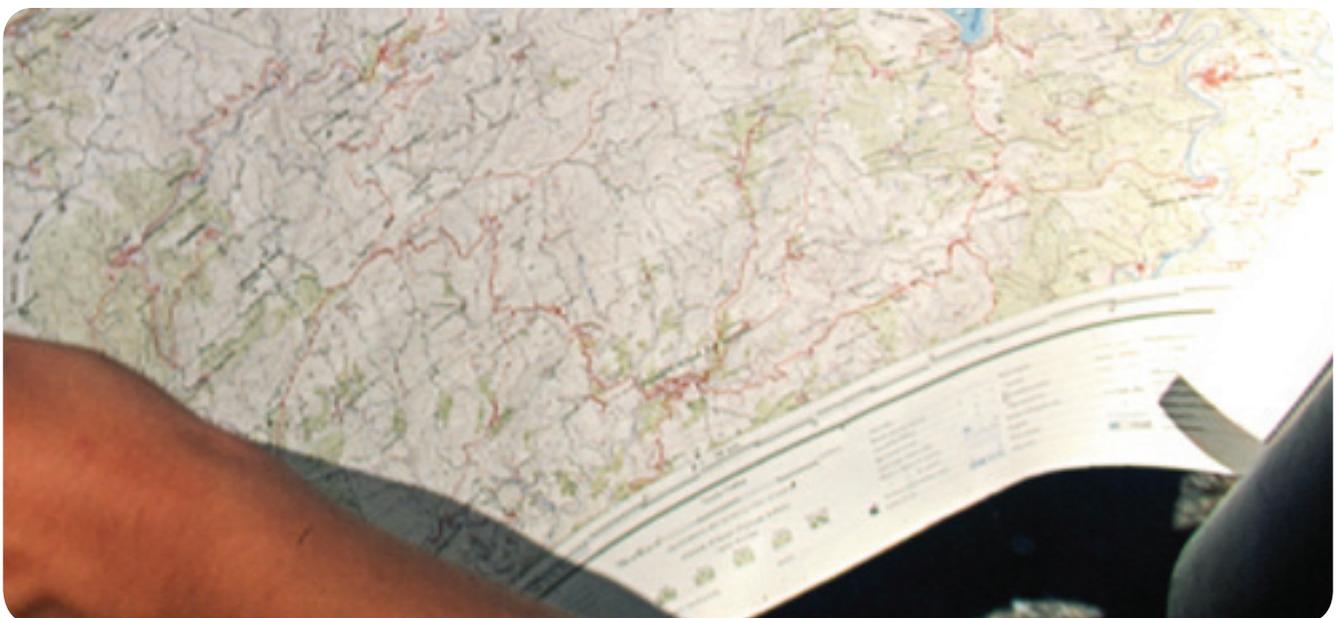


■ AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

■ O que o cliente deve saber



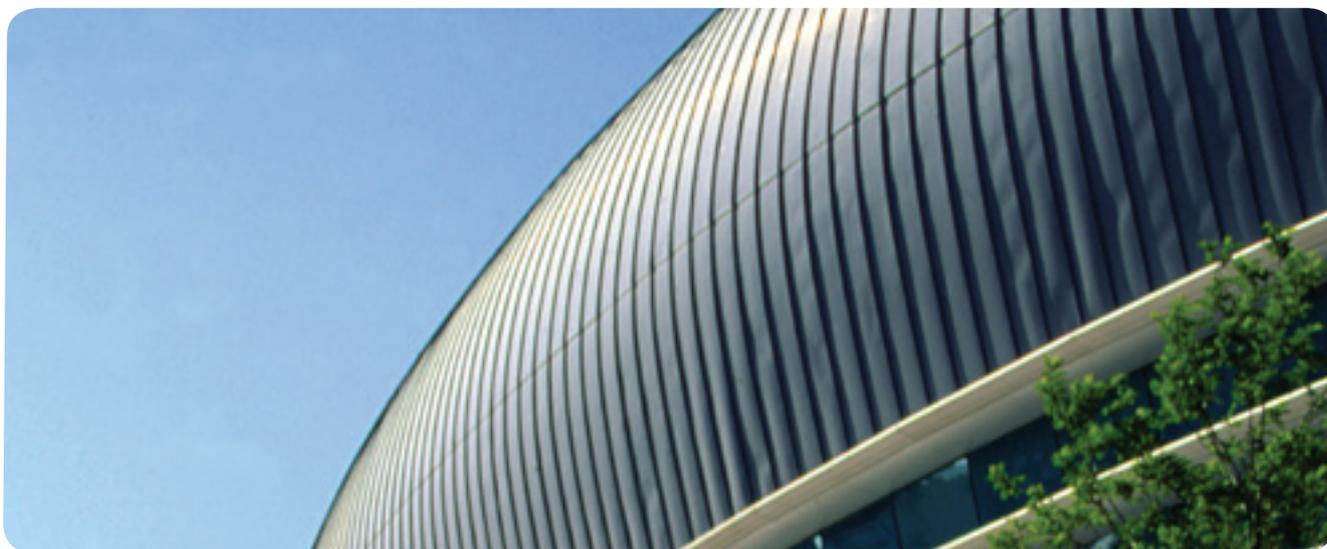


Índice

	pág.
1. Informações relevantes	5
1.1. Antes da viagem	6
1.2. Durante a viagem	9
1.3. Depois da viagem	9
2. Legislação Aplicável	10

Nota prévia

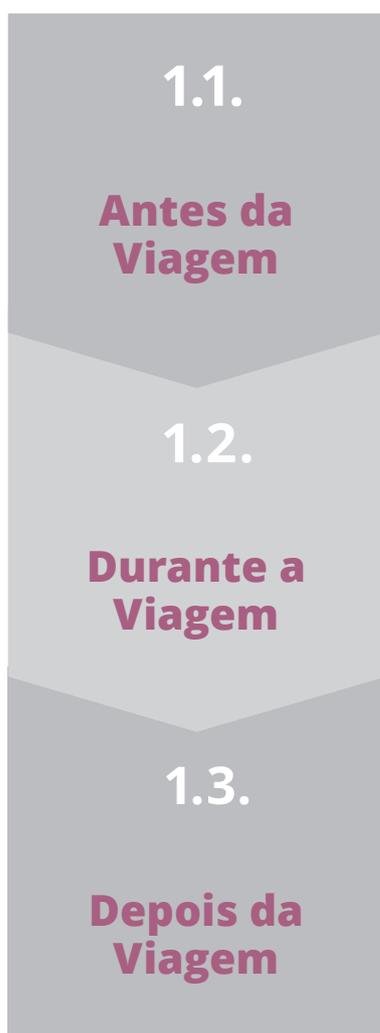
O presente conteúdo traduz-se numa síntese informativa, não dispensando a consulta da respetiva legislação aplicável.





Qualquer cliente, antes de contactar uma Agência de Viagens e Turismo, deve certificar-se que a mesma se encontra inscrita no Registo Nacional de Agências de Viagens e Turismo disponível para consulta em www.turismodeportugal.pt

1. Informações relevantes



1.1. ANTES DA VIAGEM

POR PARTE DA AGÊNCIA DE VIAGENS

- Os **horários** e os locais de escalas e correspondências, e quando possível, a indicação do lugar atribuído ao cliente;
- Os **contactos** da representação local da agência ou, em caso de não existir representação local, os contactos das entidades locais que possam assistir o cliente em caso de dificuldade, ou não existindo nenhum destes dois contactos, o cliente deve dispor de um número telefónico de urgência ou de qualquer outra informação que lhe permita estabelecer contacto com a agência;
- No caso de viagens e estadas de **menores**, o modo de contactar diretamente com esses menores ou com o responsável local pela sua estada;
- A possibilidade de celebração de um contrato de **seguro** que cubra as despesas resultantes da rescisão pelo cliente e de um contrato de assistência que cubra as despesas de repatriamento em caso de acidente ou de doença;
- O modo de proceder no caso específico de **doença** ou **acidente**;
- A ocorrência de **catástrofes naturais, epidemias, revoluções e situações análogas** que se verifiquem no local de destino da viagem e de que a agência tenha conhecimento ou que lhe tenham sido comunicadas.
- A possibilidade de **rescisão** do contrato pelo cliente.
- A documentação (ex. vistos) e todas as formalidades necessárias para **deslocações a países estrangeiros**.
- O **contrato** com a agência de viagens e turismo considera-se celebrado com a entrega ao cliente do documento de reserva e do programa, conquanto que verificado o respetivo pagamento (ainda que parcial) da viagem, que deverá ser identificada através da designação que constar do programa.
- O contrato deve ainda ser acompanhado de cópia, em papel ou noutro suporte duradouro facilmente acessível pelo cliente, da(s) **apólice(s) de seguro** vendidas pela agência de viagens no âmbito desse contrato.

**ALTERAÇÃO DO
PREÇO DA VIAGEM**

A agência só pode alterar o preço até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida e se, cumulativamente, o contrato o previr expressamente e determinar as regras precisas de cálculo da alteração e esta resultar unicamente de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou de flutuações cambiais.

Nos 20 dias seguidos que precedem a data de partida prevista, o preço fixado no contrato não pode ser aumentado, nem o cliente obrigado ao pagamento de acréscimos de preço.

A alteração do preço não permitida confere ao cliente o direito de rescindir o contrato.

**INCUMPRIMENTO
POR PARTE DA
AGÊNCIA DE
VIAGENS E TURISMO**

O cliente deve ser imediatamente notificado, caso a agência, por fatos que não lhe sejam imputáveis, não puder cumprir alguma das obrigações resultantes do contrato. Se a impossibilidade de cumprimento do contrato respeitar a alguma obrigação essencial, o cliente pode rescindir o contrato ou aceitar por escrito uma alteração ao contrato e eventual variação de preço.*

Se o cliente rescindir o contrato em razão da alteração do preço da viagem ou impossibilidade de cumprimento por parte da agência ou se, por fato não imputável ao cliente, a agência cancelar a viagem organizada antes da data da partida, tem aquele direito (sem prejuízo da responsabilidade civil da agência) a:

- Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas;
- Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, devendo o cliente ser reembolsado da eventual diferença de preço.

Nota

* O cliente deve comunicar à agência a sua decisão no prazo de sete dias seguidos após a receção da notificação.

POR PARTE DO CLIENTE

**CEDÊNCIA DE
POSIÇÃO DE VIAGEM**

O cliente pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência por escrito, até 7 dias seguidos antes da data prevista para a partida e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transportes aplicáveis à situação.

No caso de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o referido prazo é alargado para 15 dias seguidos.

O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do preço e pelos encargos adicionais originados pela cessão.

**RESCISÃO DE
CONTRATO**

O cliente pode rescindir o contrato a todo o tempo, devendo a agência reembolsá-lo do montante antecipadamente pago, deduzindo os encargos a que, justificadamente, o início do cumprimento do contrato e a rescisão tenham dado lugar e uma parte do preço do serviço não superior a 15%.



1.2. DURANTE A VIAGEM

INTERRUPÇÃO DA VIAGEM POR MOTIVO NÃO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

Quando, por razões que não forem imputáveis, o cliente não possa terminar a viagem organizada, a agência é obrigada a dar-lhe assistência até ao ponto de partida ou de chegada. Em caso de reclamação dos clientes, cabe à agência ou ao seu representante local provar ter atuado diligentemente no sentido de encontrar a solução adequada.

1.3. DEPOIS DA VIAGEM

RESSARCIMENTO DOS CLIENTES

Os consumidores interessados em obter a satisfação de créditos resultantes do incumprimento de contratos celebrados com agências de viagens e turismo podem acionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT), devendo requerê-lo ao Turismo de Portugal, I. P., apresentando:

- Sentença judicial ou decisão arbitral transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;
- Decisão do Provedor do Cliente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT), da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida, desde que aquele esteja registado no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo instituído pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio;
- Requerimento solicitando a intervenção da Comissão Arbitral, instruído com documentos comprovativos dos fatos alegados. Este requerimento deve ser apresentado no prazo de 30 dias após o termo da viagem ou no prazo previsto no contrato, quando superior.



2. Legislação Aplicável

Decreto-Lei nº 199/2012, de 24 de agosto

Estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo.

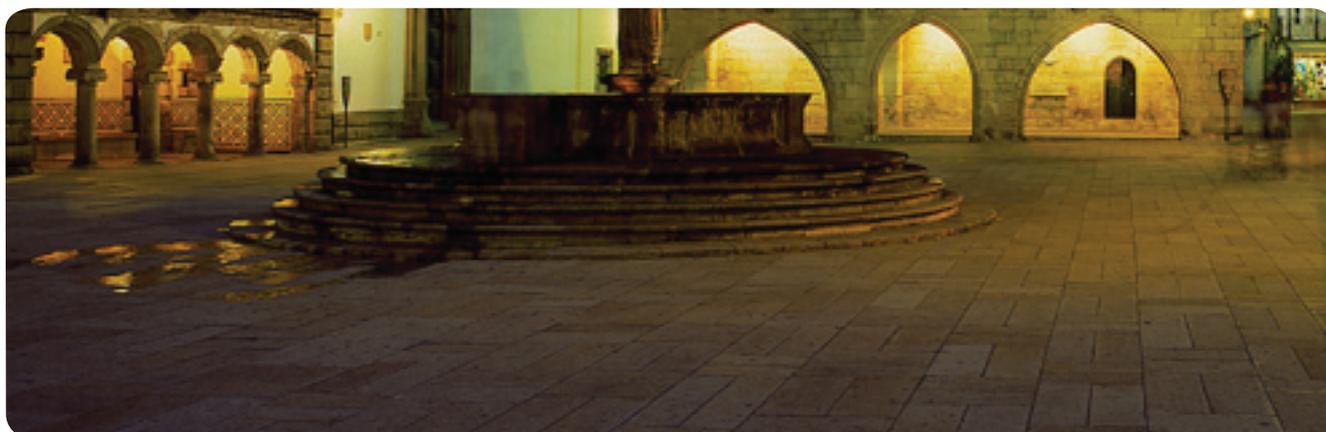
Créditos fotográficos:

João Paulo

José Manuel

Pérsio Basso/Câmara Municipal de Vila Nova da Barquinha

Paulo Magalhães





Turismo de Portugal, I.P. | 2013
Departamento de Informação e Gestão do Cliente
Apoio ao Empresário: 808 209 209
apioaoempresario@turismodeportugal.pt



**GOVERNO DE
PORTUGAL**

**MINISTÉRIO DA ECONOMIA
E DO EMPREGO**