

## Ficha informativa normalizada para contratos de viagem organizada (DL 17/2018 de 8 de Março)

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de Março.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A **QueluzTur**, Agência de Viagens e Turismo, Lda., com o NIPC 503477729, RNAVT n.º 2156, com sede na Rua Direita de Massamá, 100 A 2745-751 Massamá, será responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada. Além disso, conforme exigido por lei, a empresa **QueluzTur**, tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente.

### Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de Março

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato, nomeadamente, o destino, itinerário, períodos de estadia, data, característica do alojamento, refeições, meios e características do transporte local, data (s) e hora (s) da (s) partida (s), regresso, duração, escala (s) e correspondência (s), visitas, língua (s) em que os serviços serão prestados, informação se a viagem (s) é adequada a pessoas com mobilidade reduzida etc., tudo em conformidade com o referido nos termos do art.º 17 n.º 1 a) do supra referido Decreto Lei.
- 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 +351 918 608 195 ou dos contactos de um ponto de contacto 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, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o 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.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares.
- O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- 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. A **QueluzTur**, subscreveu uma proteção em caso de insolvência com a companhia de seguros Zurich com a apólice 004799075, no montante de 75.000,00 euros e pelo fundo de garantia de viagens e turismo do Turismo de Portugal.
- Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente Turismo de Portugal, Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, T.: 211 140 200 - info@turismodeportugal.pt se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência da **QueluzTur**