

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

### **Decreto-Lei n.º 17/2018 - Diário da República n.º 48/2018, Série I de 2018-03-08**

*Estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo a Diretiva (UE) 2015/2302*

Decreto-Lei n.º 17/2018

de 8 de março

O presente decreto-lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, e revoga a Diretiva 90/314/CEE, do Conselho, de 13 de junho de 1990.

O objetivo da Diretiva é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos.

Nesse sentido, é introduzida a figura do viajante, definido como qualquer pessoa que conclua um contrato de viagem organizada ou de serviços de viagem conexos, na qualidade de consumidor ou de profissional, desde que não o faça com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios.

É ainda transposto o conceito de serviços de viagem conexos, mediante os quais se facilita a aquisição de serviços de viagem, prevendo-se deveres específicos de informação, responsabilidade e proteção em caso de insolvência, em circunstâncias definidas.

Distinguem-se, ainda, os conceitos de viagem organizada e de serviços de viagem conexos, definindo com maior precisão o conceito de viagem organizada, que abrange as viagens adquiridas a diferentes agências mediante processos interligados de reservas em linha.

Por outro lado, reforça-se o direito à informação pré-contratual dos viajantes que pretendem adquirir serviços de viagem organizada. Neste contexto, a agência está obrigada a fornecer informação normalizada que, de uma forma clara, compreensível, e bem visível, descreva informações essenciais sobre a viagem.

Estabelecem-se, também, regras relativas às alterações dos termos do contrato de viagem e detalham-se as normas respeitantes ao seu não cumprimento, bem como à responsabilidade das agências pela respetiva execução.

No que diz respeito ao direito de rescisão, alargam-se as condições para o exercício deste direito que pode ser exercido antes do início da viagem organizada, quer pelos viajantes quer pelas agências.

Procede-se, ainda, à adaptação das regras aplicáveis ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo de forma a responder às novas exigências de garantias dos viajantes e aos serviços comercializados e abrangidos pela Diretiva. Neste campo, alteram-se os valores das contribuições adicionais e criam-se mais escalões em função dos volumes de prestação de serviços das agências de viagens e turismo para garantir uma distribuição mais equitativa em vez da situação atual em que o esforço exigido a todas as agências é desproporcional face à sua dimensão.

Finalmente, e considerando que a transposição da Diretiva é feita em sede do diploma que regula o acesso e o exercício da atividade das agências de viagens e turismo, aproveita-se a oportunidade para atualizar e clarificar algumas normas deste regime.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas, a Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, a Associação da Hotelaria de Portugal e a Associação dos Diretores de Hotéis de Portugal.

Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

### **Capítulo I**

#### *Disposições gerais*

#### **Artigo 1.º**

### *Objeto e âmbito*

- 1 - O presente decreto-lei estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo.
- 2 - O presente decreto-lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, e revoga a Diretiva 90/314/CEE, do Conselho, de 13 de junho de 1990.

### **Artigo 2.º**

#### *Definições*

1 - Para efeitos do presente decreto-lei, considera-se:

- a) «Acordo geral para a organização de viagens de negócios», a relação contratual estabelecida entre uma agência e uma pessoa coletiva ou singular no âmbito da sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, com vista à aquisição de uma pluralidade de serviços de viagens e/ou serviços de viagem conexos por um período determinado;
- b) «Agências de viagens e turismo», as pessoas singulares ou coletivas que atuem como operador e desenvolvam as atividades referidas no n.º 1 do artigo seguinte;
- c) «Circunstâncias inevitáveis e excecionais», qualquer situação fora do controlo da parte que a invoca e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis;
- d) «Contrato de viagem organizada», um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abrangem os serviços de viagem incluídos na viagem organizada;
- e) «Estabelecimento», o estabelecimento tal como definido no n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho;
- f) «Falta de conformidade», o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada;
- g) «Início da viagem organizada», o começo da execução dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada;
- h) «Operador», qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue, inclusive através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, para fins relativos à sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, quer atue como organizador, retalhista, operador que facilita serviços de viagem conexos ou como prestador de um serviço de viagem;
- i) «Organizador», qualquer operador que combine, venda ou proponha para venda viagens organizadas, diretamente, por intermédio de outro operador ou conjuntamente com outro operador, ou o operador que transmite os dados do viajante a outro operador, nos termos do ponto 5) da subalínea ii) da alínea p);
- j) «Ponto de venda», quaisquer instalações de venda a retalho, fixas ou móveis, ou um sítio web de venda a retalho ou plataforma similar de venda em linha, incluindo o local onde os sítios Web de venda a retalho ou as plataformas de venda em linha são apresentados aos viajantes como plataforma única, incluindo um serviço de telefone;
- k) «Repatriamento», o regresso do viajante ao local de partida ou a outro local acordado entre as partes contratantes;
- l) «Retalhista», um operador distinto do organizador que venda ou proponha para venda viagens organizadas combinadas por um organizador;
- m) «Serviços de viagem»:
  - i) O transporte de passageiros;
  - ii) O alojamento que não seja parte integrante do transporte de passageiros e não tenha fins residenciais;
  - iii) O aluguer de carros ou de outros veículos a motor na aceção da alínea l) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 16/2010, de 12 de março, na sua redação atual, ou de motociclos que exijam uma carta de condução da categoria A, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 138/2012, de 5 de julho, na sua redação atual;
  - iv) Qualquer outro serviço turístico que não seja parte integrante de um serviço de viagem, na aceção das subalíneas anteriores;
- n) «Serviços de viagem conexos», pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem ou das mesmas férias que não constituam uma viagem organizada e que resultem na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, caso um operador facilite:
  - i) Por ocasião de uma mesma visita ou contacto com o respetivo ponto de venda, a escolha separada e o pagamento separado de cada serviço de viagem pelos viajantes; ou
  - ii) De forma direcionada, a aquisição de pelo menos um serviço de viagem adicional a outro operador, caso o contrato com

esse outro operador seja celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem;

o) «Suporte duradouro», qualquer instrumento que possibilite ao viajante ou ao operador armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que lhe permita aceder ulteriormente às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam, e que permita a reprodução idêntica das informações armazenadas;

p) «Viagem organizada», a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias:

i) Caso esses serviços sejam combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços; ou

ii) Independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços sejam:

1) Adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento;

2) Propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global;

3) Publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga;

4) Combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem; ou

5) Adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem;

q) «Viajante», qualquer pessoa que procure celebrar um contrato ou esteja habilitada a viajar com base num contrato de viagem, nomeadamente os consumidores, as pessoas singulares que viajem em negócios, bem como os profissionais liberais, os trabalhadores independentes ou outras pessoas singulares, desde que não estejam abrangidos por um acordo geral para a organização de viagens de negócios.

2 - Para efeitos do presente decreto-lei, não é considerada viagem organizada ou serviço de viagem conexo:

a) Aqueles que tenham duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída;

b) Aqueles em que a agência de viagens e turismo se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos solicitados pelo cliente;

c) Aqueles que sejam facilitados a título ocasional e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes;

d) Aqueles que são adquiridos com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios.

3 - Não constitui uma viagem organizada, uma combinação de serviços de viagem em que apenas um dos tipos de serviços de viagem a que se referem as subalíneas i), ii) e iii) da alínea m) do n.º 1, é combinado com um ou mais serviços turísticos a que se refere a subalínea iv) da mesma alínea, se estes últimos serviços:

a) Não representarem uma proporção significativa do valor da combinação e não forem publicitados como constituindo uma característica essencial da combinação nem representarem de outro modo uma tal característica; ou

b) Forem escolhidos e adquiridos apenas depois de ter sido iniciada a execução de um serviço de viagem a que se referem as subalíneas i), ii) e iii) da alínea m) do n.º 1.

4 - Não constitui um serviço de viagem conexo, aquele em que apenas um dos tipos de serviços de viagem a que se referem as subalíneas i), ii) e iii) da alínea m) do n.º 1, e um ou mais serviços turísticos a que se refere subalínea iv) da mesma alínea m) sejam adquiridos, caso estes últimos serviços não representem uma proporção significativa do valor combinado dos serviços e não sejam publicitados como constituindo uma característica essencial da viagem ou das férias nem representem de outro modo uma tal característica.

### **Artigo 3.º**

#### *Atividades das agências de viagens e turismo*

1 - As agências de viagens e turismo desenvolvem, a título principal, as seguintes atividades próprias:

a) A organização e venda de viagens organizadas e a facilitação de serviços de viagem conexos, quando o facilitador receba pagamentos do viajante, respeitantes aos serviços prestados por terceiros;

b) A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;

c) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local;

- d) A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;
  - e) A receção, transferência e assistência a turistas.
- 2 - As agências de viagens e turismo desenvolvem, a título acessório, as seguintes atividades:
- a) A obtenção de certificados coletivos de identidade, vistos ou outros documentos necessários à realização de uma viagem;
  - b) A organização de congressos e de eventos semelhantes;
  - c) A reserva e a venda de bilhetes para espetáculos e outras manifestações públicas;
  - d) A realização de operações cambiais para uso exclusivo dos clientes, de acordo com as normas reguladoras da atividade cambial;
  - e) A intermediação na celebração de contratos de aluguer de veículos de passageiros sem condutor;
  - f) A comercialização de seguros de viagem e de bagagem em conjugação e no âmbito de outros serviços por si prestados, sem prejuízo do previsto no diploma que regula as condições de acesso e de exercício da atividade de mediação de seguros ou de resseguros;
  - g) A venda de guias turísticos e de publicações semelhantes;
  - h) O transporte turístico efetuado no âmbito de uma viagem turística, nos termos definidos no artigo 13.º;
  - i) A prestação de serviços ligados ao acolhimento turístico, nomeadamente a organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.
- 3 - As agências de viagens e turismo só podem comercializar serviços de viagem prestados por entidades que cumpram os requisitos de acesso e exercício das respetivas atividades, de acordo com a legislação aplicável.

#### **Artigo 4.º**

##### *Exclusividade*

- 1 - Só as pessoas singulares ou coletivas inscritas no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) ou que operem nos termos do artigo 10.º podem exercer em território nacional as atividades previstas no n.º 1 do artigo anterior, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
- 2 - Não estão abrangidos pelo exclusivo reservado às agências de viagens e turismo:
- a) A comercialização direta dos seus serviços pelos empreendimentos turísticos, pelos estabelecimentos de alojamento local, pelos agentes de animação turística, pelas empresas transportadoras e pelas empresas de aluguer de carros ou de outros veículos a motor, bem como por qualquer outro prestador de serviços;
  - b) O transporte de clientes pelos empreendimentos turísticos, pelos estabelecimentos de alojamento local e agentes de animação turística, com meios de transporte próprios;
  - c) A venda de serviços de empresas transportadoras feita pelos seus agentes ou por outras empresas transportadoras com as quais tenham serviços combinados;
  - d) A facilitação de serviços conexos quando o facilitador não receba pagamentos do viajante, respeitantes a serviços prestados por terceiros;
  - e) A mera intermediação na venda ou reserva de serviços de viagem avulsos solicitados pelo cliente, sem prejuízo do disposto no número anterior.
- 3 - Entende-se por meios de transporte próprios aqueles que são propriedade da empresa, bem como aqueles em que a empresa utilizadora seja a locatária.
- 4 - A facilitação, por qualquer operador, de serviços conexos nos termos da alínea d) do n.º 2 está sujeita às normas respeitantes aos requisitos de informação constantes do artigo 34.º, que lhe sejam aplicáveis.

#### **Artigo 5.º**

##### *Denominação, nome dos estabelecimentos e menções em atos externos*

- 1 - Somente as pessoas singulares ou coletivas inscritas no RNAVT, ou que operem nos termos do artigo 10.º, podem usar a denominação de «agente de viagens» ou «agência de viagens».
- 2 - As agências de viagens e turismo não podem utilizar nomes de estabelecimentos iguais ou semelhantes às de outros já existentes, salvo se comprovarem estar devidamente autorizadas para o efeito pelas respetivas detentoras originais e sem prejuízo dos direitos resultantes da propriedade industrial.
- 3 - Todas as agências de viagens e turismo devem exibir, de forma visível, a respetiva denominação.
- 4 - Em todos os contratos, correspondência, publicações, publicidade e, de um modo geral, em toda a sua atividade

comercial as agências de viagens e turismo devem indicar a denominação e, caso exista, o número de registo, bem como a localização da sua sede, sem prejuízo das referências obrigatórias nos termos do Código das Sociedades Comerciais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/86, de 2 de setembro, na sua redação atual, quando aplicável.

## **Capítulo II**

### *Requisitos de acesso à atividade das agências de viagens e turismo*

#### **Secção I**

##### *Regime geral*

#### **Artigo 6.º**

##### *Requisitos de acesso à atividade*

1 - Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o acesso e o exercício da atividade das agências de viagens e turismo dependem de inscrição no RNAVT por mera comunicação prévia, tal como definida na alínea b) do n.º 2 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e dependem ainda do cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Subscrição do fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), nos termos do artigo 38.º;
- b) Contratação de um seguro de responsabilidade civil, nos termos do artigo 41.º

2 - Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, não pode haver duplicação entre as condições exigíveis para o cumprimento dos procedimentos previstos no presente decreto-lei e os requisitos e os controlos equivalentes, ou comparáveis quanto à finalidade, a que o requerente já tenha sido submetido em território nacional ou noutro Estado-Membro da União Europeia ou do espaço económico europeu.

3 - As agências não estabelecidas num Estado-Membro e que vendam ou proponham para venda viagens organizadas em território nacional, ou por qualquer meio dirijam tais atividades para o território nacional, são obrigadas a cumprir os requisitos de acesso à atividade previstos no presente decreto-lei.

#### **Artigo 7.º**

##### *Mera comunicação prévia*

1 - A mera comunicação prévia é efetuada por formulário eletrónico disponível no RNAVT, acessível ao público através do balcão do empreendedor previsto nos Decretos-Leis n.os 92/2010, de 26 de julho, e 48/2011, de 1 de abril, e disponível através do Portal do Cidadão e do sítio na Internet do Instituto do Turismo de Portugal, I. P. (Turismo de Portugal, I. P.), que identifica:

- a) O requerente;
- b) Os titulares da empresa e os seus administradores ou gerentes, quando se trate de pessoa coletiva;
- c) A localização dos estabelecimentos.

2 - A mera comunicação prévia é instruída com os seguintes elementos:

- a) Extrato em forma simples do teor das inscrições em vigor no registo comercial ou código de acesso à respetiva certidão permanente ou, no caso de se tratar de pessoa singular, cópia simples da declaração de início de atividade;
- b) Indicação do nome adotado para a agência de viagens e turismo e de marcas que pretenda utilizar, com a identificação do respetivo número de registo na autoridade competente ou com a apresentação de documento comprovativo de autorização de uso da marca, emitido pela entidade detentora;
- c) Cópia simples da apólice do seguro de responsabilidade civil e comprovativo do pagamento do respetivo prémio ou fração inicial, ou comprovativo de subscrição de outra garantia financeira equivalente, nos termos do artigo 41.º;
- d) Cópia simples do documento comprovativo da subscrição do FGVT, nos termos do artigo 38.º, ou da prestação de garantia equivalente noutro Estado-Membro da União Europeia ou do espaço económico europeu;
- e) Comprovativo do pagamento da taxa a que se refere o n.º 4 do artigo seguinte.

3 - Quando os elementos a que se referem as alíneas a) a c) do número anterior se encontrem disponíveis na Internet, a respetiva apresentação pode ser substituída por uma declaração do interessado a indicar o endereço do sítio onde aqueles documentos podem ser consultados e a autorizar, se for caso disso, a sua consulta.

4 - Com a receção da mera comunicação prévia por via eletrónica é automaticamente enviado um recibo de receção ao remetente e designado, pelo Turismo de Portugal, I. P., um gestor de processo a quem compete acompanhar a sua

instrução, o cumprimento dos prazos e prestar informações e esclarecimentos ao requerente.

5 - Caso o requerente não tenha procedido ao pagamento da quantia a que se refere o n.º 4 do artigo seguinte previamente à mera comunicação prévia, o Turismo de Portugal, I. P., notifica-o, no prazo de cinco dias, para proceder ao pagamento daquela quantia.

6 - Uma vez regularmente efetuada a mera comunicação prévia, o requerente pode iniciar a atividade, desde que se encontre paga a taxa a que se refere o n.º 4 do artigo seguinte.

### **Artigo 8.º**

#### *Registo nacional das agências de viagens e turismo*

1 - O Turismo de Portugal, I. P., organiza e mantém atualizado o RNAVT, que contém informação atualizada sobre as agências de viagens e turismo estabelecidas em território nacional e se integra no registo nacional de turismo (RNT), que disponibiliza informação atualizada sobre a oferta turística nacional, acessível ao público através do balcão do empreendedor previsto nos Decretos-Leis n.os 92/2010, de 26 de julho, e 48/2011, de 1 de abril, e disponível através do Portal do Cidadão e do sítio na Internet do Turismo de Portugal, I. P.

2 - O RNAVT contém:

- a) A identificação do representante da empresa;
- b) Quanto às pessoas coletivas, a identificação da firma ou a denominação social, a sede e o número de pessoa coletiva e a conservatória do registo comercial em que a sociedade se encontra matriculada, ou dados equivalentes do Estado-Membro da União Europeia ou do espaço económico europeu onde se localize o estabelecimento principal ou, ainda, no caso de se tratar de pessoa singular, o respetivo número de identificação fiscal e código da atividade económica;
- c) A localização e contactos dos estabelecimentos;
- d) O nome comercial da agência de viagens e turismo;
- e) As marcas que a empresa pretende utilizar;
- f) O montante das garantias prestadas pela agência de viagens e turismo.

3 - Devem ser comunicadas ao Turismo de Portugal, I. P., através do RNAVT, no prazo de 30 dias após a respetiva verificação:

- a) A abertura ou mudança de localização de estabelecimentos ou de quaisquer formas de representação;
- b) A transmissão da propriedade;
- c) A cessão de exploração de estabelecimento;
- d) O encerramento do estabelecimento;
- e) A alteração de qualquer outro elemento integrante do registo.

4 - Pela inscrição de cada agência de viagens e turismo é devida ao Turismo de Portugal, I. P., uma taxa no valor de (euro) 750,00, atualizado automaticamente a 1 de março de cada ano com base na variação do índice médio de preços no consumidor no continente relativo ao ano anterior, excluindo a habitação, e publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, I. P.

### **Artigo 9.º**

#### *Informação pública no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo*

1 - O Turismo de Portugal, I. P., publicita, através do RNAVT, as situações de irregularidade verificadas no exercício da atividade das agências de viagens e turismo durante o período em que se verifiquem, nomeadamente, as seguintes:

- a) Cessão de exploração de estabelecimento ou encerramento de estabelecimento, sem a respetiva comunicação, prevista nas alíneas c) e d) do n.º 3 do artigo anterior;
- b) Cessação da atividade por um período superior a 90 dias sem justificação atendível;
- c) Incumprimento da obrigação de entrega ao Turismo de Portugal, I. P., do comprovativo de que as garantias exigidas se encontrem em vigor;
- d) Não reposição de valores do FGVT da responsabilidade da agência nos termos previstos no n.º 3 do artigo 39.º;
- e) Verificação de irregularidades graves na gestão da agência de viagens e turismo ou incumprimento grave perante fornecedores ou consumidores, de modo a pôr em risco os interesses destes ou as condições normais de funcionamento do mercado das agências de viagem e turismo.

2 - O Turismo de Portugal, I. P., cancela, de imediato, a inscrição no RNAVT de uma agência de viagens e turismo nos seguintes casos:

- a) Declaração de insolvência, sem o respetivo plano de recuperação aprovado, ou dissolução;
- b) Falta da entrega do comprovativo previsto na alínea c) do número anterior, no prazo de cinco dias;
- c) Verificando-se a inexistência de seguro válido;
- d) Verificando-se o previsto na alínea d) do número anterior.

## **Secção II**

### *Regimes especiais*

#### **Artigo 10.º**

##### *Livre prestação de serviços*

- 1 - As agências de viagens e turismo legalmente estabelecidas noutro Estado-Membro da União Europeia ou do espaço económico europeu para a prática da atividade de agência de viagens e turismo podem exercer essa mesma atividade em território nacional, de forma ocasional e esporádica, devendo apresentar previamente ao Turismo de Portugal, I. P., a documentação, em forma simples, comprovativa da contratação de garantias equivalentes às previstas nos artigos 37.º, 38.º, 41.º e 42.º
- 2 - As entidades que operem nos termos do número anterior ficam sujeitas às demais condições de exercício da atividade que lhes sejam aplicáveis, nomeadamente às constantes dos n.os 3 e 4 do artigo 5.º e dos artigos 14.º a 36.º

#### **Artigo 11.º**

##### *Instituições de economia social*

- 1 - As associações, misericórdias, instituições privadas de solidariedade social, cooperativas e outras entidades sem fins lucrativos podem organizar viagens estando isentas de inscrição no RNAVT, desde que se verifiquem os seguintes requisitos cumulativos:
- a) A organização de viagens não tenha fim lucrativo;
  - b) As viagens organizadas sejam vendidas única e exclusivamente aos seus membros ou associados e não ao público em geral;
  - c) As viagens se realizem de forma ocasional ou esporádica;
  - d) Não sejam utilizados meios publicitários para a sua promoção dirigidos ao público em geral.
- 2 - Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, entende-se que as viagens se realizam de forma ocasional e esporádica quando não ultrapassem o número de cinco por ano.
- 3 - As entidades referidas no n.º 1 devem contratar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes das viagens a realizar.
- 4 - Aplicam-se ao seguro de responsabilidade civil mencionado no número anterior, com as necessárias adaptações, as regras previstas no artigo 41.º

#### **Artigo 12.º**

##### *Exercício de atividades de animação turística*

- 1 - O exercício de atividades de animação turística por parte de agências de viagens e turismo depende da prestação das garantias exigidas pelo Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio, na sua redação atual, do cumprimento dos requisitos exigidos para cada tipo de atividade e de inscrição no Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística (RNAAT) nos termos previstos no referido decreto-lei, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
- 2 - O pedido de inscrição no RNAAT por agências de viagens e turismo é instruído com os documentos identificados nas alíneas d) a g) do n.º 3 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio, na sua redação atual.
- 3 - As agências de viagens e turismo ficam isentas do pagamento da taxa devida pela inscrição no RNAAT.

#### **Artigo 13.º**

##### *Transportador público rodoviário*

- 1 - Na realização de viagens turísticas e na receção, transferência e assistência de turistas, as agências de viagens e turismo podem utilizar os meios de transporte que lhes pertençam ou de que sejam locatárias, devendo, quando se tratar

de veículos automóveis com lotação superior a nove lugares, cumprir os requisitos de acesso à profissão de transportador público rodoviário interno ou internacional de passageiros, nos termos da legislação que lhes seja aplicável, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Para efeitos de comprovação da capacidade financeira exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros, regulado pelo Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de janeiro, na sua redação atual, o valor do capital social é, no caso das agências de viagens e turismo, de (euro) 100 000,00.

3 - Para efeitos de comprovação da capacidade profissional exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros, aplica-se às agências de viagens e turismo que exerçam a atividade prevista na alínea h) do n.º 2 do artigo 3.º, com as necessárias adaptações, o disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de janeiro, na sua redação atual.

4 - As agências de viagens e turismo que acedam à profissão de transportador público rodoviário, interno ou internacional de passageiros, podem efetuar todo o tipo de transporte ocasional com veículos automóveis pesados de passageiros.

5 - As agências de viagens e turismo previstas no n.º 1 podem alugar os meios de transporte a outras agências.

### **Capítulo III**

#### *Exercício da atividade das agências de viagens e turismo*

#### **Secção I**

##### *Princípio geral*

#### **Artigo 14.º**

##### *Livro de reclamações*

1 - As agências de viagens e turismo devem dispor de livro de reclamações nos termos e nas condições estabelecidas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.

2 - O original da folha de reclamação deve ser enviado pelo responsável da agência de viagens e turismo ao Turismo de Portugal, I. P.

#### **Secção II**

##### *Viagens*

#### **Artigo 15.º**

##### *Obrigações de informação*

1 - Antes da venda de uma viagem, a agência de viagens e turismo deve informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se desloquem ao estrangeiro sobre a necessidade de:

- a) Documento de identificação civil;
- b) Passaportes;
- c) Vistos e prazos legais para a respetiva obtenção;
- d) Formalidades sanitárias;
- e) Caso a viagem se realize no território de Estados-Membros da União Europeia ou do espaço económico europeu, a documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença.

2 - Quando seja obrigatório contrato escrito, a agência deve, ainda, informar o cliente de todas as cláusulas a incluir no mesmo.

3 - Considera-se forma adequada de informação ao cliente a entrega do programa de viagem que inclua os elementos referidos nos números anteriores.

4 - Qualquer descrição de uma viagem bem como o respetivo preço e as restantes condições do contrato não devem conter elementos enganadores nem induzir o viajante em erro.

#### **Artigo 16.º**

##### *Obrigações acessórias*



- 1 - As agências devem entregar aos clientes todos os documentos necessários para a obtenção do serviço vendido.
- 2 - Aquando da venda de qualquer serviço, as agências devem entregar aos clientes a documentação que mencione o objeto e características do serviço, a data da prestação, o preço e os pagamentos já efetuados, exceto quando tais elementos figurem nos documentos referidos no número anterior e não tenham sofrido alteração.

### **Secção III**

#### *Viagens organizadas*

### **Artigo 17.º**

#### *Informações pré-contratuais*

1 - Antes do viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A ou B do anexo II ao presente decreto-lei e do qual faz parte integrante e, quando aplicável, as informações seguintes:

a) As principais características da viagem organizada:

- i) O destino ou destinos, o itinerário e os períodos de estadia, com as respetivas datas e, caso o alojamento esteja incluído, o número de noites;
  - ii) Os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências;
  - iii) A hora aproximada da partida e do regresso, no caso de não ter ainda sido fixada a hora exata;
  - iv) A localização, as principais características e a categoria turística do alojamento segundo as regras do país de destino;
  - v) As refeições fornecidas;
  - vi) As visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço total acordado para a viagem organizada;
  - vii) A realização de serviços de viagem em grupo, e, sempre que possível, o tamanho aproximado do grupo, caso não se depreenda do contexto;
  - viii) A língua em que outros serviços turísticos são prestados, caso o benefício da sua prestação dependa de uma comunicação oral eficaz;
  - ix) Se a viagem ou as férias são, em geral, adequadas para pessoas com mobilidade reduzida;
  - x) A pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as suas necessidades;
- b) A denominação comercial e o endereço geográfico da agência de viagens e turismo, bem como o respetivo número de inscrição no RNAVT, assim como os números de telefone e, quando existam, endereços de correio eletrónico;
- c) O preço total da viagem organizada, incluindo impostos e, se aplicável, todas as taxas, encargos e outros custos adicionais ou, se estes não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato, a indicação do tipo de custos adicionais que o viajante poderá ainda ter de suportar;
- d) As modalidades de pagamento, incluindo os eventuais montantes ou percentagens do preço a pagar a título de adiantamento e o calendário de pagamento do remanescente, ou as garantias financeiras a pagar ou a prestar pelo viajante;
- e) O número mínimo de pessoas exigido para a realização da viagem organizada e o termo do prazo para a eventual rescisão do contrato se aquele número não for atingido, nos termos do n.º 2 do artigo 27.º;
- f) Informações gerais sobre documentos de identificação civil, passaportes e vistos necessários para a realização da viagem organizada, incluindo prazos aproximados para a obtenção dos vistos e informações sobre as formalidades sanitárias do país de destino;
- g) Informação de que o viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável ou, se aplicável, das taxas de rescisão normalizadas exigidas pela agência de viagens e turismo que não podem ser superiores ao preço da viagem deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem, valores que são justificados caso tal seja solicitado pelo viajante;
- h) Informação sobre a subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra o custo de rescisão do contrato por parte do viajante ou os custos da assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte.

2 - Nos contratos celebrados por telefone, a agência de viagens e turismo deve prestar ao viajante, em suporte duradouro,

as informações normalizadas constantes da parte B do anexo II ao presente decreto-lei, e as informações previstas nas alíneas a) a h) do número anterior.

3 - No caso de viagens organizadas adquiridas a diferentes agências de viagens e turismo mediante processos interligados de reserva em linha, previstas no ponto 5) da subalínea ii) da alínea p) do n.º 1 do artigo 2.º, as agências intervenientes devem assegurar que cada uma preste, antes de um viajante ficar vinculado por um contrato ou proposta correspondente, as informações previstas nas alíneas a) a h) do n.º 1, na medida em que tal seja pertinente para os serviços de viagem que cada um ofereça, bem como as informações normalizadas através da ficha constante da parte C do anexo II ao presente decreto-lei.

4 - As informações a que se referem os números anteriores são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, e, caso sejam prestadas por escrito, devem ser legíveis.

### **Artigo 18.º**

#### *Programas de viagem*

1 - As agências de viagens e turismo que anunciarem a realização de viagens organizadas podem dispor de programas para entregar a quem os solicite.

2 - Os programas de viagem, caso existam, devem incluir, de forma clara, precisa e com caracteres legíveis, a informação normalizada através das fichas informativas constantes das partes A e B do anexo II ao presente decreto-lei e, quando aplicável, as informações referidas nas alíneas a) a h) do n.º 1 do artigo anterior.

### **Artigo 19.º**

#### *Caráter vinculativo das informações pré-contratuais*

1 - As informações prestadas aos viajantes a que se referem as alíneas a), c), d), e) e g) do n.º 1 do artigo 17.º, nomeadamente através do programa de viagem, fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso entre as partes.

2 - A agência de viagens e turismo deve comunicar ao viajante todas as alterações às informações pré-contratuais de forma clara, compreensível e bem visível antes da celebração do contrato de viagem organizada.

3 - Se a agência de viagens e turismo não cumprir o dever de informação referente a taxas, encargos e outros custos adicionais a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 17.º, antes da celebração do contrato, o viajante não é obrigado a pagar essas taxas, encargos e outros custos.

### **Artigo 20.º**

#### *Teor do contrato de viagem organizada e documentos a fornecer*

1 - O contrato deve ser formulado numa linguagem clara e compreensível e caso seja reduzido a escrito deve ser legível.

2 - O contrato considera-se celebrado com a entrega ao viajante do documento de reserva, programa, caso exista, e respetivas informações normalizadas, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem.

3 - O contrato ou a sua confirmação estabelece o conteúdo integral do acordo, ficando a agência de viagens e turismo vinculada ao pontual cumprimento do mesmo, o qual deve incluir as informações constantes do n.º 1 do artigo 17.º e ainda os seguintes elementos:

a) Eventuais exigências do viajante que a agência tenha aceite;

b) A indicação de que a agência de viagens e turismo é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato, nos termos do artigo 35.º e, ainda, que se encontra obrigada a prestar assistência, nos termos do artigo 30.º;

c) O nome da entidade responsável pela proteção em caso de insolvência e os seus contactos, incluindo o seu endereço geográfico e, se aplicável, o nome da autoridade competente para a proteção em caso de insolvência e os seus contactos;

d) O nome, endereço, número de telefone, endereço de correio e, se aplicável, o número de fax do representante local da agência de viagens e turismo ou de um ponto de contacto através do qual o viajante possa contactar rapidamente a agência e comunicar com este de modo eficaz, pedir assistência em caso de dificuldades ou apresentar reclamações por qualquer falta de conformidade constatada durante a execução da viagem organizada;

e) A obrigação de o viajante comunicar qualquer falta de conformidade que se verifique durante a execução da viagem, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 28.º;

f) No caso de viagens organizadas com menores não acompanhados por um dos pais ou outra pessoa autorizada, que

inclua alojamento, as informações que permitam o contacto direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia;

g) Informação sobre os procedimentos de tratamento de reclamações, sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL) e, se aplicável, sobre a entidade de resolução alternativa de litígios pela qual a agência de viagens e turismo esteja abrangida, nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, e sobre a plataforma de resolução de litígios em linha, nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013;

h) Informação sobre o direito de cessão de posição contratual, bem como os respetivos termos e condições.

4 - No momento da celebração do contrato ou posteriormente, logo que possível, a agência de viagens e turismo deve fornecer ao viajante cópia ou confirmação do contrato num suporte duradouro, podendo este exigir cópia em papel caso o contrato tenha sido celebrado na presença física simultânea das partes.

5 - Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, conforme definidos na alínea g) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual, deve ser fornecida ao viajante uma cópia do contrato ou a confirmação da viagem organizada em papel ou, se o viajante aceitar, noutro suporte duradouro.

6 - No caso de viagens organizadas adquiridas a diferentes agências de viagens e turismo mediante processos interligados de reserva em linha, previstas no ponto 5) da subalínea ii) da alínea p) do n.º 1 do artigo 2.º, as agências de viagem e turismo a quem os dados sejam transmitidos devem informar a agência a quem foi solicitado o primeiro serviço de que foi celebrado o contrato que levou à criação da viagem organizada e devem, ainda, prestar as informações necessárias para que este possa cumprir as suas obrigações.

7 - Nos casos referidos no número anterior, logo que seja informada de que foi criada uma viagem organizada, a agência de viagens e turismo a quem foi solicitado o primeiro serviço deve prestar ao viajante as informações previstas nas alíneas a) a h) do n.º 3, num suporte duradouro.

8 - As informações a que se referem os n.os 3, 6 e 7 são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível.

9 - Antes do início da viagem organizada, com a devida antecedência, a agência de viagens e turismo deve fornecer ao viajante os recibos necessários, cupões ou bilhetes, as informações sobre os horários de partida previstos e, se aplicável, a hora-limite para o registo, bem como os horários previstos das escalas, das correspondências e da chegada.

### **Artigo 21.º**

#### *Ónus da prova*

O ónus da prova relativamente ao cumprimento dos requisitos de informação estabelecidos nos artigos anteriores da presente secção recai sobre as agências de viagens e turismo.

### **Artigo 22.º**

#### *Cessão da posição contratual*

1 - O viajante 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 de viagens e turismo, por forma escrita, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida.

2 - O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais originados pela cessão.

3 - A agência de viagens e turismo deve informar o cedente dos custos reais associados à cedência em causa, os quais não podem ser superiores aos custos por aquele suportados como resultado da cessão e devem ser devidamente comprovados.

4 - A agência de viagens e turismo deve fornecer ao cedente um comprovativo da existência das taxas, dos encargos ou custos adicionais ocasionados pela cessão do contrato de viagem organizada.

5 - A agência de viagens e turismo deve comunicar a cessão da posição contratual aos prestadores de serviços com vista ao cumprimento do contrato.

### **Artigo 23.º**

#### *Alteração do preço da viagem organizada*

1 - Nas viagens organizadas o preço não é suscetível de aumento após a celebração do contrato, exceto nas situações previstas nos números seguintes.

2 - A agência de viagens e turismo só pode aumentar o preço até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida se, cumulativamente:

- a) O contrato o prever expressamente e indicar que o viajante tem direito à redução do preço nos termos do n.º 5, devendo, neste caso, determinar as regras precisas de cálculo da alteração;
- b) A alteração resultar diretamente de variações:
  - i) No custo do transporte de passageiros resultante do preço do combustível ou de outras fontes de energia;
  - ii) Dos impostos ou das taxas que incidem sobre os serviços de viagem incluídos, aplicados por terceiros não diretamente envolvidos na execução da viagem organizada, incluindo as taxas de estadia, de aterragem, de embarque ou de desembarque nos portos e aeroportos;
  - iii) Nas taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada.

3 - O aumento do preço referido no número anterior só é possível se for notificado pela agência de viagens e turismo ao viajante de forma clara e compreensível, juntamente com uma justificação do mesmo e os respetivos cálculos, num suporte duradouro.

4 - No caso de o aumento do preço referido no n.º 2 exceder 8 % do preço total da viagem organizada, são aplicáveis os n.os 2 a 6 do artigo seguinte.

5 - Se o contrato de viagem organizada estipular a possibilidade de aumento de preço, deve também prever que o viajante tem direito à redução do preço, correspondente à diminuição dos custos a que se refere a alínea b) do n.º 2, que venham a ocorrer posteriormente à celebração do contrato e previamente ao início da viagem organizada, tendo a agência de viagens e turismo direito a deduzir as despesas administrativas efetivas do reembolso devido ao viajante, devendo justificar tal valor caso seja solicitado pelo viajante.

#### **Artigo 24.º**

##### *Alteração de outros termos do contrato de viagem organizada*

1 - A agência de viagens e turismo está vinculada aos termos do contrato de viagem organizada, não os podendo alterar, sem prejuízo do disposto no artigo anterior, salvo se cumulativamente se verificar o seguinte:

- a) O contrato de viagem organizada prever expressamente essa possibilidade;
- b) A alteração for insignificante; e
- c) A agência de viagens e turismo informar o viajante dessa alteração, de forma clara, compreensível e bem visível num suporte duradouro.

2 - Se, antes do início da viagem organizada, a agência de viagens e turismo se vir obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem referidas na alínea a) do n.º 1 do artigo 17.º, ou não conseguir preencher os requisitos especiais a que se refere a alínea a) do n.º 3 do artigo 20.º, ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8 %, nos termos referidos no n.º 4 do artigo 23.º, o viajante pode, num prazo razoável fixado pela agência de viagens e turismo:

- a) Aceitar a alteração proposta;
- b) Rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas nos termos do n.º 6.

3 - No caso previsto na alínea b) do número anterior, o viajante pode aceitar uma viagem organizada de substituição, se possível de qualidade equivalente ou superior.

4 - Nos casos previstos no n.º 2, a agência deve comunicar ao viajante, sem demora injustificada e de forma clara, compreensível e bem visível, num suporte duradouro:

- a) As alterações propostas e o seu impacto no preço da viagem, nos termos do n.º 5;
- b) Um prazo razoável para que o viajante comunique a sua decisão;
- c) As consequências da falta de resposta do viajante dentro do prazo a que se refere a alínea anterior; e
- d) Se for caso disso, a viagem organizada de substituição proposta e o seu preço.

5 - Se as alterações ao contrato a que se refere o n.º 2 ou a viagem organizada de substituição a que se refere o n.º 3, resultarem numa viagem organizada de qualidade ou custo inferiores, o viajante tem direito a uma redução do preço.

6 - Em caso de rescisão do contrato, a que se refere a alínea b) do n.º 2, se o viajante não aceitar uma viagem organizada de substituição, a agência de viagens e turismo deve reembolsar todos os pagamentos efetuados, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão.

#### **Artigo 25.º**

##### *Rescisão do contrato de viagem organizada pelo viajante*

- 1 - O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada a todo o tempo, antes do início da viagem.
- 2 - No caso de rescisão do contrato nos termos do número anterior, o viajante pode ser obrigado a pagar à agência de viagens e turismo uma taxa de rescisão adequada e justificável, estabelecida no contrato, calculada com base na antecedência da rescisão do contrato relativamente ao início da viagem organizada e nas economias de custos e nas receitas esperadas em resultado da reafetação dos serviços de viagem.
- 3 - Nos casos em que o contrato não estabeleça taxa de rescisão, o montante da mesma deve corresponder ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem, devendo a agência de viagens e turismo, a pedido do viajante, justificar o montante da taxa de rescisão.
- 4 - O viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino.
- 5 - A rescisão do contrato de viagem nos termos do número anterior confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, sem direito a indemnização adicional, sendo a agência de viagens e turismo organizadora responsável por esse reembolso.
- 6 - A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação estabelecida no número anterior, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.
- 7 - A agência de viagens e turismo deve reembolsar, nos casos referidos nos n.os 1 a 3, todos os pagamentos efetuados, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

### **Artigo 26.º**

#### *Direito de retratação*

- 1 - No caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o viajante goza do direito de retratação do contrato de viagem organizada durante o prazo de 14 dias sem ter de invocar qualquer fundamento.
- 2 - São considerados contratos celebrados fora do estabelecimento comercial os que são celebrados na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do viajante em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual.
- 3 - O direito previsto no n.º 1 não é aplicável ao contrato de viagem organizada que seja celebrado em stands de agências de viagens, devidamente identificadas como tal, em feiras de turismo.

### **Artigo 27.º**

#### *Rescisão do contrato de viagem organizada pela agência*

- 1 - A agência de viagens e turismo pode rescindir o contrato nos casos seguintes:
  - a) O número de pessoas inscritas na viagem for inferior ao número mínimo indicado no contrato; ou
  - b) A agência de viagens e turismo for impedida de executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais.
- 2 - No caso previsto na alínea a) do número anterior, a agência de viagens e turismo deve notificar o viajante da rescisão do contrato dentro do prazo fixado no mesmo e o mais tardar:
  - a) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;
  - b) 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;
  - c) 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.
- 3 - No caso previsto da alínea b) do n.º 1, a agência de viagens e turismo deve notificar o viajante da rescisão do contrato, sem demora injustificada, antes do início da viagem organizada.
- 4 - A rescisão do contrato de viagem nos termos do n.º 1, e cumpridas as obrigações previstas nos n.os 2 e 3, confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, mas não o direito a uma indemnização adicional.
- 5 - A agência de viagens e turismo deve efetuar os reembolsos exigidos nos termos do número anterior no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.
- 6 - A agência de viagens e turismo organizadora é responsável pelo reembolso previsto no número anterior na situação prevista na alínea b) do n.º 1.
- 7 - A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação estabelecida no número anterior, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

### **Artigo 28.º**

### *Incumprimento*

- 1 - Qualquer falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada deve ser comunicada à agência de viagens e turismo por escrito ou de outra forma adequada, sem demora injustificada.
- 2 - A agência de viagens e turismo deve assegurar o suprimento da falta de conformidade, salvo quando tal seja impossível ou implique custos desproporcionados, tendo em conta o valor dos serviços afetados e a relevância da falta de conformidade em causa.
- 3 - Nas situações previstas no número anterior, o cliente tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efetivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado nos termos do artigo seguinte.
- 4 - Caso uma parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado no contrato de viagem organizada, a agência de viagens e turismo deve propor alternativas adequadas, sem custos suplementares para o viajante, sempre que possível de qualidade equivalente ou superior à especificada no contrato, a fim de dar continuidade à viagem organizada, inclusive se o regresso do viajante ao local de partida não for assegurado como acordado.
- 5 - Se os serviços de viagem propostos pela agência de viagens e turismo forem de qualidade inferior aos previstos no contrato, a mesma deve conceder ao viajante uma redução adequada do preço da viagem.
- 6 - O viajante só pode recusar os serviços de viagem propostos se estes não forem comparáveis ao que tinha sido acordado no contrato de viagem organizada ou se a redução do preço referida no número anterior for inadequada.
- 7 - Se for impossível encontrar alternativas ou o viajante recusar as alternativas propostas nos termos do número anterior, o viajante tem direito, se adequado, a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos, nos termos do artigo seguinte, sem rescindir o contrato de viagem organizada.
- 8 - Quando a agência de viagens e turismo não assegure em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados ou o suprimento de qualquer outra falta de conformidade, desde que notificada nos termos do n.º 1, o viajante pode suprir esta falta e solicitar o reembolso das despesas incorridas à agência de viagens e turismo.
- 9 - O reembolso por despesas incorridas pelo viajante, nos termos do número anterior, inclui as despesas com a contratação com terceiros de serviços de alojamento e transporte não incluídos no contrato.
- 10 - Se a falta de conformidade afetar consideravelmente a execução da viagem organizada e a agência de viagens e turismo não a suprir dentro de um prazo razoável fixado pelo viajante, este pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão e pode solicitar uma redução do preço e/ou uma indemnização por danos, nos termos do artigo seguinte.
- 11 - Se a viagem organizada incluir o transporte de passageiros e a falta de conformidade afetar consideravelmente a execução da viagem, quando se mostre impossível a continuação da viagem ou o viajante recusar as alternativas propostas nos termos do n.º 6, a agência de viagens e turismo deve fornecer, sem aumento de preço, um meio de transporte equivalente que possibilite o regresso, sem demora injustificada, ao local de partida ou a outro local acordado.

### **Artigo 29.º**

#### *Redução do preço e indemnização por danos*

- 1 - O viajante tem direito à redução do preço durante todo o período em que se verifique a falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a mesma é imputável ao viajante.
- 2 - O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é:
  - a) Imputável ao viajante;
  - b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou
  - c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais.
- 3 - Os direitos à indemnização ou à redução de preço nos termos do presente decreto-lei não podem afetar os direitos dos viajantes nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, do Regulamento (CE) n.º 392/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, e do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, e nos termos das convenções internacionais, tendo os viajantes direito de apresentar reclamações nos termos do presente decreto-lei e dos referidos regulamentos e convenções

internacionais.

4 - A indemnização ou a redução de preço concedida nos termos do presente decreto-lei e a indemnização ou a redução de preço concedida nos termos dos regulamentos e convenções internacionais referidos no número anterior devem ser deduzidas uma da outra a fim de evitar a sobrecompensação.

5 - O direito a apresentar reclamações nos termos do presente artigo prescreve no prazo de dois anos.

### **Artigo 30.º**

#### *Assistência aos viajantes*

1 - Em caso de dificuldades do viajante, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a agência de viagens e turismo é obrigada a dar-lhe assistência, nomeadamente:

a) Fornecendo informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e

b) Ajudando o viajante a efetuar comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

2 - A agência de viagens e turismo pode cobrar uma taxa razoável por essa assistência se a dificuldade tiver sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência deste último, que não pode, em caso algum, exceder os custos efetivamente incorridos pela agência.

3 - Se devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, o viajante não puder regressar, a agência de viagens e turismo organizadora é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante.

4 - A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação estabelecida no número anterior, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

5 - Se, nos termos da legislação da União Europeia em matéria de direitos dos passageiros, forem previstos períodos de alojamento mais longos para os meios de transporte relevantes para o regresso do viajante, o período previsto no n.º 3 deve ser aumentado em consonância com tal legislação.

6 - A limitação dos custos prevista no n.º 3, não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida, nem aos respetivos acompanhantes, às grávidas e às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que a agência de viagens e turismo tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

7 - A agência de viagens e turismo não pode invocar circunstâncias inevitáveis e excecionais para limitar a responsabilidade nos termos do n.º 3 se o prestador de serviços de transporte em causa não puder invocar tais circunstâncias nos termos da legislação aplicável da União.

### **Artigo 31.º**

#### *Proteção em caso de insolvência*

1 - Nos casos em que os serviços contratados não sejam executados em consequência da insolvência da agência de viagens e turismo, esta deve reembolsar todos os pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes.

2 - Se no contrato de viagem organizada estiver incluído o transporte de passageiros, a agência de viagens e turismo deve igualmente garantir o repatriamento dos viajantes.

3 - Sem prejuízo do número anterior, a agência de viagens e turismo pode propor ao viajante a continuação da viagem.

4 - Relativamente aos serviços de viagem que não tenham sido prestados, os reembolsos são efetuados sem demora injustificada após o pedido do viajante.

### **Artigo 32.º**

#### *Outras obrigações*

Sem prejuízo da responsabilidade solidária, prevista no n.º 3 do artigo 35.º, caso a agência de viagens e turismo organizadora esteja estabelecida fora do Espaço Económico Europeu, a agência de viagens e turismo retalhista estabelecida em território nacional fica sujeita às obrigações aplicáveis às agências de viagens e turismo organizadoras previstas nos artigos 28.º, 29.º, 30.º e 31.º, salvo se puder provar que a agência de viagens e turismo organizadora preenche as condições previstas nestes artigos.

### **Artigo 33.º**

#### *Contacto com a agência organizadora através da agência retalhista*

1 - O viajante pode enviar mensagens, pedidos ou apresentar reclamações relacionadas com a execução da viagem organizada diretamente à agência de viagens e turismo retalhista por intermédio da qual a viagem foi adquirida, caso em que, esta transmite à agência de viagens e turismo organizadora essas mensagens, pedidos ou reclamações, sem demora injustificada.

2 - Para efeitos do cumprimento de prazos e de prazos de prescrição, a receção de mensagens, de pedidos ou de reclamações a que se refere o número anterior pela agência de viagens e turismo retalhista é equiparada à receção pela agência de viagens e turismo organizadora.

#### **Secção IV**

##### *Serviços de viagem conexos*

#### **Artigo 34.º**

##### *Requisitos de informação e proteção em caso de insolvência*

1 - Antes de um viajante ficar vinculado por um contrato conducente à criação de um serviço de viagem conexo ou por uma proposta correspondente, o operador que facilite os serviços de viagem conexos, mesmo que não esteja estabelecido num Estado-Membro mas que, por qualquer meio, dirija tais atividades para o território nacional, deve indicar de forma clara, compreensível e bem visível que o viajante:

a) Não beneficia dos direitos que se aplicam exclusivamente a viagens organizadas ao abrigo do presente decreto-lei e que cada prestador de serviços será o único responsável pela correta execução contratual do seu serviço; e

b) Beneficia da proteção em caso de insolvência, nos termos do n.º 3.

2 - A fim de dar cumprimento ao número anterior, o operador que facilite serviços de viagem conexos deve fornecer ao viajante as informações através da ficha informativa normalizada relevante constante do anexo III ao presente decreto-lei e do qual faz parte integrante, ou, caso o tipo especial de serviços de viagem conexos não seja abrangido por uma das fichas informativas constante desse anexo, fornece as informações aí indicadas.

3 - As agências de viagens e turismo que facilitam serviços de viagem conexos nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º devem garantir o reembolso de todos os pagamentos recebidos dos viajantes, na medida em que o serviço de viagem que faz parte de um serviço de viagem conexo não seja executado em consequência da sua insolvência.

4 - Se as agências de viagens e turismo referidas no número anterior forem a parte responsável pelo transporte dos passageiros, a garantia abrange também o repatriamento do viajante.

5 - O n.º 3 do artigo 6.º e os n.os 2 a 4 do artigo 31.º são aplicáveis com as devidas adaptações.

6 - Se o operador que facilitar os serviços de viagem conexos não cumprir os requisitos constantes dos números anteriores, são aplicáveis os direitos e obrigações previstos nos artigos 22.º, 25.º, 26.º, 27.º, 28.º, 29.º, 30.º e 33.º relativamente aos serviços de viagem incluídos no serviço de viagem conexo.

7 - Quando um serviço de viagem conexo resultar da celebração de um contrato entre um viajante e uma agência de viagens e turismo que não facilite o serviço de viagem conexo, essa agência deve informar a agência de viagens e turismo que facilita o serviço de viagem conexo da celebração do contrato correspondente.

#### **Capítulo IV**

##### *Da responsabilidade das agências de viagens*

#### **Artigo 35.º**

##### *Princípios gerais*

1 - As agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

3 - No caso de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas.

4 - Nos restantes serviços de viagens, as agências de viagens e turismo respondem pela correta emissão dos títulos de



alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.

5 - As agências de viagens e turismo que intervenham como intermediárias em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos são responsáveis pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

6 - A agência de viagens e turismo é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceite proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

7 - As agências de viagens e turismo não são responsáveis por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

### **Artigo 36.º**

#### *Limites*

1 - A responsabilidade da agência de viagens e turismo tem como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, sobre transporte aéreo internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre transporte ferroviário.

2 - No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens e turismo, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, tem como limites os seguintes montantes:

- a) (euro) 441 436,00, em caso de morte ou danos corporais;
- b) (euro) 7881,00, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) (euro) 31 424,00, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) (euro) 10 375,00, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) (euro) 1097,00, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

3 - Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtração de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a) (euro) 1397,00, globalmente;
- b) (euro) 449,00 por artigo;
- c) O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

4 - As agências de viagens e turismo têm direito de regresso sobre os fornecedores de bens e serviços relativamente às quantias pagas no cumprimento da obrigação de indemnizar prevista nos números anteriores, nos termos gerais aplicáveis.

5 - O contrato de viagem pode limitar a indemnização a pagar, desde que esse limite não seja aplicável às lesões corporais, nem aos danos causados de forma deliberada ou por negligência e não represente menos do que o triplo do preço total da viagem organizada.

### **Capítulo V**

#### *Das garantias dos viajantes*

### **Artigo 37.º**

#### *Fundo de garantia de viagens e turismo*

1 - O FGVTV, criado ao abrigo do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, na sua redação atual, mantém-se em vigor, sendo regulado pelas normas constantes do presente decreto-lei.

2 - O FGVTV é dotado de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, patrimonial e financeira, responde solidariamente pelo pagamento dos créditos de viajantes decorrentes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo.

3 - O FGVTV tem o montante mínimo de (euro) 4 000 000,00 e é constituído pelos valores a que se refere o artigo seguinte.

4 - Os valores que integram o FGVTV respondem solidariamente pelos créditos dos viajantes relativamente a serviços contratados a agências de viagens e turismo, e satisfazem:

- a) O reembolso dos pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes na medida em que os serviços contratados não sejam prestados por força da insolvência da agência de viagens e turismo;

- b) O reembolso dos montantes entregues pelos viajantes referentes ao incumprimento ou cumprimento defeituoso de contratos celebrados com agências de viagens e turismo;
  - c) O reembolso das despesas suplementares suportadas pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços ou da sua prestação defeituosa.
- 5 - Podem acionar o FGVT os viajantes que não estejam abrangidos por um acordo geral para a organização de viagens de negócios.
- 6 - Ficam excluídos do âmbito do FGVT o pagamento dos créditos dos viajantes:
- a) Relativos à compra isolada de bilhetes de avião;
  - b) Que tenham viajado com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios.
- 7 - A gestão do FGVT cabe ao Estado, representado pelo Turismo de Portugal, I. P., com o apoio, não remunerado, de um conselho geral que integra representantes das agências de viagens e turismo e dos viajantes, em termos a regulamentar por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo.
- 8 - A gestão do FGVT pode ser atribuída pelo Turismo de Portugal, I. P., ouvido o conselho geral do FGVT, a uma sociedade financeira, com respeito pelas normas aplicáveis à contratação pública.
- 9 - As receitas decorrentes da gestão do FGVT revertem para o mesmo.

### **Artigo 38.º**

#### *Financiamento do fundo de garantia de viagens e turismo*

- 1 - O financiamento do FGVT é assegurado pelas agências de viagens e turismo, mediante uma contribuição única de (euro) 2500,00, a prestar no momento da inscrição no RNAVT.
- 2 - Sempre que o FGVT atinja um valor inferior a (euro) 3 000 000,00, as agências de viagens e turismo são notificadas pelo Turismo de Portugal, I. P., para prestarem contribuição adicional, nos termos do quadro único em anexo I ao presente decreto-lei e do qual faz parte integrante, e na proporção estabelecida, até que o FGVT atinja o seu valor mínimo de (euro) 4 000 000,00.
- 3 - A contribuição referida no número anterior é efetuada no prazo de 30 dias a contar da data da notificação do Turismo de Portugal, I. P., devendo em simultâneo a agência de viagens e turismo facultar o acesso à informação empresarial simplificada que tenha apresentado para efeitos fiscais, para comprovação do respetivo volume de negócios e apuramento do escalão aplicável e respetivo montante a contribuir, nos termos do número anterior.

### **Artigo 39.º**

#### *Acionamento do fundo de garantia de viagens e turismo*

- 1 - Os viajantes interessados em obter a satisfação de créditos resultantes do incumprimento de contratos celebrados com agências de viagens e turismo podem acionar o FGVT por requerimento escrito dirigido ao Turismo de Portugal, I. P., devendo apresentar, em alternativa:
- a) Sentença judicial ou decisão arbitral transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;
  - b) 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 inscrito na lista de entidades de Resolução Alternativa de Litígios, nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual;
  - c) Requerimento solicitando a intervenção da comissão arbitral a que se refere o artigo seguinte, instruído com documentos comprovativos dos factos alegados e identificação das agências de viagens e turismo organizadora e retalhista envolvidas.
- 2 - O Turismo de Portugal, I. P., notifica as agências de viagens e turismo organizadora e retalhista responsáveis para proceder ao pagamento da quantia devida no prazo de 10 dias, antes de acionar o FGVT.
- 3 - Na ausência de pagamento nos termos previstos no número anterior, o FGVT procede ao pagamento, devendo a agência ou agências de viagens e turismo responsáveis repor o montante utilizado, no prazo máximo de 15 dias, a contar da data do pagamento pelo FGVT.
- 4 - O requerimento a que se refere a alínea c) do n.º 1 é apresentado, salvo prazo superior contratualmente previsto, no prazo de 60 dias após:
- a) O termo da viagem;
  - b) O cancelamento da viagem imputável à agência de viagens e turismo;
  - c) A data do conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência de viagens e turismo;
  - d) O encerramento do estabelecimento.

5 - Considera-se observado o prazo referido no número anterior desde que o cliente:

- a) Apresente reclamação no livro de reclamações;
- b) Dirija reclamação, sob qualquer forma escrita, em alternativa, à agência de viagens e turismo, ao Turismo de Portugal, I. P., à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), à Direção-Geral do Consumidor, aos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo ou a qualquer entidade com atribuições nesta matéria.

6 - Por cada processo tramitado na comissão arbitral prevista no artigo seguinte é devida uma taxa administrativa que reverte para o FGV, em termos a regulamentar por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e do turismo.

### **Artigo 40.º**

#### *Comissão arbitral*

1 - O requerimento previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo anterior é apreciado por uma comissão de resolução de conflitos, designada Comissão Arbitral, convocada pelo presidente do Turismo de Portugal, I. P., no prazo de 10 dias após a entrega do pedido.

2 - A comissão referida no número anterior é constituída por:

- a) Um representante do Turismo de Portugal, I. P., que preside;
- b) Um representante da APAVT;
- c) Um representante de associação de defesa do consumidor; ou
- d) Um representante de uma entidade adequada para defesa do viajante, no caso de o mesmo não ser consumidor.

3 - A entidade adequada para a defesa do viajante não consumidor, nos termos da alínea d) do número anterior, é indicada pelo Turismo de Portugal, I. P.

4 - As agências de viagens e turismo e os viajantes podem, caso pretendam, fazer-se representar legalmente junto da comissão arbitral.

5 - A comissão arbitral delibera no prazo máximo de 20 dias após a sua convocação, sendo a deliberação tomada por maioria dos membros presentes, tendo o presidente voto de qualidade.

6 - A comissão arbitral é uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios, aplicando-se-lhes as disposições e regime previstos na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, e na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro;

### **Artigo 41.º**

#### *Seguro de responsabilidade civil*

1 - As agências de viagens e turismo devem celebrar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes da sua atividade garantindo o ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por ações ou omissões da agência ou dos seus representantes.

2 - O seguro de responsabilidade civil deve ainda cobrir como risco acessório:

- a) O repatriamento dos clientes e a sua assistência nos termos do artigo 30.º;
- b) A assistência médica e medicamentos necessários em caso de acidente ou doença ocorridos durante a viagem, incluindo aqueles que se revelem necessários após a conclusão da viagem.

3 - O montante mínimo coberto pelo seguro é de (euro) 75 000,00 por sinistro.

4 - A apólice uniforme do seguro, celebrada sob a lei portuguesa, é aprovada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

5 - Equivale ao seguro referido nos números anteriores a subscrição de qualquer outra garantia financeira, nos termos dos n.os 2 e 3 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

### **Artigo 42.º**

#### *Exclusão da cobertura do seguro de responsabilidade civil*

1 - São excluídos do seguro de responsabilidade civil:

- a) Os danos causados aos agentes ou representantes legais das agências de viagens e turismo quando estes se encontrem ao serviço;
- b) Os danos provocados pelo cliente ou por terceiro alheio ao fornecimento das prestações.

2 - Podem ser excluídos do seguro:

- a) Os danos causados por acidentes ocorridos com meios de transporte que não pertençam à agência de viagens e turismo, desde que o transportador tenha o seguro exigido para aquele meio de transporte;
- b) As perdas, deteriorações, furtos ou roubos de bagagens ou valores entregues pelo cliente à guarda da agência de viagens e turismo.

## **Capítulo VI**

### *Da fiscalização e sanções*

#### **Artigo 43.º**

##### *Entidade fiscalizadora competente*

- 1 - Sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades, compete à ASAE fiscalizar o cumprimento do disposto no presente decreto-lei, bem como proceder à instrução dos respetivos processos de contraordenação.
- 2 - As autoridades administrativas e policiais prestam apoio à ASAE no exercício das suas funções de fiscalização.
- 3 - Deve ser facultada aos elementos dos serviços de inspeção toda a informação necessária ao exercício da atividade fiscalizadora.

#### **Artigo 44.º**

##### *Obrigações de participação*

- 1 - Todas as autoridades e seus agentes devem participar à ASAE quaisquer infrações ao presente decreto-lei e respetivas disposições regulamentares.
- 2 - Quando se tratar de infração ao disposto no n.º 1 do artigo 13.º, a participação é feita ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P.

#### **Artigo 45.º**

##### *Aplicação de medidas cautelares*

- 1 - A ASAE é competente para determinar a suspensão temporária do exercício da atividade e o encerramento temporário do estabelecimento nos seguintes casos:
  - a) Havendo declaração de insolvência, sem aprovação do respetivo plano;
  - b) Se a agência cessar a atividade por um período superior a 90 dias sem justificação atendível;
  - c) Se for verificada a inexistência de seguro de responsabilidade civil válido;
  - d) Se a agência não proceder à reposição dos valores do FGVT da sua responsabilidade, nos termos do n.º 3 do artigo 39.º;
  - e) Quando se verificarem irregularidades graves na gestão da empresa ou incumprimento grave perante os fornecedores ou viajantes suscetíveis de pôr em risco os interesses destes ou as condições normais de funcionamento do mercado;
  - f) Se a agência não prestar a contribuição adicional prevista nos termos dos n.os 2 e 3 do artigo 38.º
- 2 - A aplicação das medidas cautelares, a que se refere o número anterior, deve ser devidamente fundamentada e atender à existência de pressuposto da ocorrência de um prejuízo grave para os viajantes ou para o mercado.
- 3 - Verificado o disposto na alínea c) do n.º 1, a ASAE informa de imediato o Turismo de Portugal, I. P., para efeitos de cancelamento de inscrição no RNAVT, conforme previsto na alínea c) do n.º 2 do artigo 9.º
- 4 - O não cumprimento do disposto nas alíneas d) e f) do n.º 1, no prazo de 30 dias, implica o cancelamento imediato da inscrição no RNAVT pelo Turismo de Portugal, I. P.

#### **Artigo 46.º**

##### *Contraordenações*

- 1 - Constituem contraordenações muito graves:
  - a) A infração ao disposto no n.º 1 do artigo 4.º;
  - b) A prestação de serviços antes de efetuada a mera comunicação prévia conforme o n.º 1 do artigo 6.º;
  - c) A não prestação das garantias exigidas no n.º 1 do artigo 6.º;
  - d) A infração ao disposto no n.º 3 do artigo 6.º;

e) A prestação de serviços ao abrigo do disposto no artigo 10.º por pessoa singular ou coletiva que não se encontre legalmente estabelecida em Estado-Membro da União Europeia ou do espaço económico europeu.

2 - Constituem contraordenações graves:

- a) A infração ao disposto no n.º 3 do artigo 3.º;
- b) A infração ao disposto nos n.os 1 e 2 do artigo 5.º;
- c) O incumprimento das obrigações previstas nos artigos 15.º, 16.º e 17.º, no n.º 2 do artigo 18.º, no n.º 2 do artigo 19.º e no artigo 20.º;
- d) O incumprimento das obrigações previstas nos n.os 2 a 5 do artigo 28.º e no artigo 30.º;
- e) O incumprimento das obrigações previstas no artigo 34.º, quando esteja em causa a situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º;
- f) A infração ao disposto no n.º 3 do artigo 39.º;
- g) A oposição à realização de inspeções e vistorias pelas entidades competentes e a recusa de prestação, a estas entidades, dos elementos solicitados.

3 - Constituem contraordenações leves:

- a) A infração ao disposto nos n.os 3 e 4 do artigo 5.º;
- b) A violação ao disposto no n.º 4 do artigo 8.º;
- c) A infração ao disposto no artigo 11.º;
- d) A alteração do preço de uma viagem organizada em violação do disposto no artigo 23.º;
- e) A alteração de outros termos contratuais de uma viagem organizada em violação do disposto no artigo 24.º;
- f) A violação do disposto nos n.os 3 e 4 do artigo 22.º;
- g) A violação do disposto no n.º 6 do artigo 25.º e no n.º 5 do artigo 27.º;
- h) O incumprimento das obrigações de informação previstas no artigo 34.º, quando estejam em causa situações em que o facilitador não receba pagamentos respeitantes a serviços prestados por terceiros.

4 - As contraordenações cometidas nos termos do número anterior, são punidas com as seguintes coimas:

a) Contraordenação muito grave:

- i) Tratando-se de pessoa singular, de (euro) 2500,00 a (euro) 3740,00;
- ii) Tratando-se de micro, pequena ou média empresa, de (euro) 7500,00 a (euro) 22 000,00;
- iii) Tratando-se de grande empresa, de (euro) 15 000,00 a (euro) 44 000,00;

b) Contraordenação grave:

- i) Tratando-se de pessoa singular, de (euro) 1000,00 a (euro) 3000,00;
- ii) Tratando-se de micro, pequena ou média empresa, de (euro) 1500,00 a (euro) 10 000,00;
- iii) Tratando-se de grande empresa, de (euro) 2500,00 a (euro) 20 000,00;

c) Contraordenação leve:

- i) Tratando-se de pessoa singular, de (euro) 250,00 a (euro) 1500,00;
- ii) Tratando-se de micro, pequena ou média empresa, de (euro) 500,00 a (euro) 3500,00;
- iii) Tratando-se de grande empresa, de (euro) 750,00 a (euro) 5000,00.

5 - Para efeitos de classificação da empresa como micro, pequena e média empresa ou grande empresa, são utilizados os critérios definidos na Recomendação n.º 2003/361/CE, da Comissão Europeia, de 6 de maio de 2003.

6 - A infração ao disposto no artigo 14.º constitui contraordenação punida nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.

### **Artigo 47.º**

#### *Tentativa e negligência*

A tentativa e a negligência são puníveis, sendo, nesses casos, os limites máximo e mínimo do montante da coima a aplicar reduzidos a metade.

### **Artigo 48.º**

#### *Sanções acessórias*

1 - Quando a gravidade da infração o justifique, podem ser aplicadas as seguintes sanções acessórias, nos termos do regime geral das contraordenações:

- a) Interdição do exercício de profissão ou atividades diretamente relacionadas com a infração praticada;

b) Suspensão do exercício da atividade e encerramento dos estabelecimentos, pelo período máximo de dois anos, designadamente quando se trate dos comportamentos referidos na alínea b) do n.º 1 e nas alíneas a) e f) do n.º 2 do artigo 46.º

2 - A decisão de aplicação de qualquer sanção pode ser publicitada, a expensas do infrator, no sítio web da ASAE e em jornal de difusão nacional, regional ou local, de acordo com a importância e os efeitos da infração.

### **Artigo 49.º**

#### *Competência para aplicação das sanções*

1 - A decisão de aplicação das sanções previstas no presente decreto-lei compete ao inspetor-geral da ASAE.

2 - A aplicação das coimas é comunicada ao Turismo de Portugal, I. P., para efeitos de averbamento ao registo.

### **Artigo 50.º**

#### *Produto das coimas*

1 - O produto das coimas resultantes da infração ao disposto no presente decreto-lei reverte:

- a) Em 60 % para o Estado;
- b) Em 40 % para a ASAE.

2 - Quando o produto da coima resultar de infração a disposições relativas ao FGVT, o seu produto reverte:

- a) Em 60 % para o Estado;
- b) Em 30 % para a ASAE;
- c) Em 10 % para o FGVT.

## **Capítulo VII**

### *Disposições complementares, transitórias e finais*

### **Artigo 51.º**

#### *Tramitação desmaterializada*

A tramitação dos procedimentos e comunicações previstos no presente decreto-lei é realizada por via eletrónica através do RNAVT, acessível através do balcão único eletrónico a que se refere o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e ainda disponível no Portal da Empresa, no Portal do Cidadão e no Portal do Turismo de Portugal, I. P.

### **Artigo 52.º**

#### *Regiões autónomas*

1 - Os atos e os procedimentos necessários à execução do presente decreto-lei nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira competem às entidades das respetivas administrações regionais com atribuições e competências nas matérias em causa.

2 - Nos termos do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, as decisões proferidas, quer pelos organismos da administração central quer pelos serviços competentes das administrações das regiões autónomas no âmbito do presente decreto-lei, são válidas para todo o território nacional.

### **Artigo 53.º**

#### *Reavaliação*

O regime de funcionamento do FGVT é reavaliado no prazo máximo de um ano a contar da data da entrada em vigor do presente decreto-lei.

### **Artigo 54.º**

#### *Norma revogatória*

É revogado o Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, na sua redação atual.

## **Artigo 55.º**

*Entrada em vigor*

O presente decreto-lei entra em vigor no dia 1 de julho de 2018.

### **Assinatura**

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 25 de janeiro de 2018. - Augusto Ernesto Santos Silva - Augusto Ernesto Santos Silva - Mário José Gomes de Freitas Centeno - Paulo Alexandre dos Santos Ferreira.

Promulgado em 1 de março de 2018.

Publique-se.

O Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa.

Referendado em 5 de março de 2018.

O Primeiro-Ministro, António Luís Santos da Costa.

### **Anexo I**

*(a que se refere o n.º 2 do artigo 38.º)*

Quadro único

(ver documento original)

### **Anexo II**

*(a que se referem os n.os 1, 2 e 3 do artigo 17.º e o n.º 2 do artigo 18.º)*

Parte A

Ficha informativa normalizada para contratos de viagem organizada caso a utilização de hiperligações seja possível

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da União Europeia aplicáveis às viagens organizadas. A(s) empresa(s) XY será/serão plenamente responsável/responsáveis pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a(s) empresa(s) XY tem/têm uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja(m) declarada(s) insolvente(s).

Mais informações sobre os principais direitos ao abrigo do Diretiva da (UE) 2015/2302 [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

Direitos essenciais previstos na Diretiva da (UE) 2015/2302

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 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, 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.

Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral dos 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 e justificável.

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 e o retalhista têm 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. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros]. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

Parte B

Ficha informativa normalizada para contratos de viagem organizada caso as situações sejam distintas das abrangidas pela Parte A

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da União Europeia aplicáveis às viagens organizadas. A(s) empresa(s) XY será/serão plenamente responsável/responsáveis pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a(s) empresa(s) XY tem/têm uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja(m) declarada(s) insolvente(s).

Direitos essenciais previstos na Diretiva da (UE) 2015/2302

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 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 e o retalhista têm 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. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros]. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência de XY.

[Sítio web que disponibiliza a Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional]

### Parte C

Ficha informativa normalizada caso o organizador transmita dados a outro operador, nos termos do ponto 5) da subalínea ii) da alínea p) do n.º 1 do artigo 2.º

Ao celebrar um contrato com a empresa AB no prazo de 24 horas após a receção da confirmação da reserva pela empresa XY, os serviços de viagem prestados por XY e AB constituirão uma viagem organizada na aceção da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A empresa XY será plenamente responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a empresa YZ tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente.

Mais informações sobre os principais direitos ao abrigo da Diretiva da (UE) 2015/2302... [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

Direitos essenciais previstos na Diretiva da (UE) 2015/2302

Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre os serviços de viagem antes de celebrarem o contrato de viagem organizada.

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 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 tal estiver expressamente previsto 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 e justificada.

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. De outro modo, os viajantes podem rescindir o contrato.

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 e o retalhista têm de prestar assistência se o 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. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros]. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

### Anexo III

(a que se refere o n.º 2 do artigo 34.º)

#### Parte A

Ficha informativa normalizada caso o operador que facilita os serviços de viagem conexos em linha, na aceção subalínea i) da alínea n) do n.º 1 do artigo 2.º, seja uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta.

Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou férias através da nossa empresa/XY, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a empresa XY não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem suplementares. Em caso de problemas, queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares durante a mesma visita do sítio web de reservas da nossa empresa/XY, os serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY, e, se necessário, para o seu repatriamento. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota. - Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos celebrados com partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

#### Parte B

Ficha informativa normalizada caso o operador que facilita os serviços de viagem conexos em linha, na aceção da subalínea i) da alínea n) do n.º 1 do artigo 2.º, seja um operador distinto de uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta.

Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou férias através na nossa empresa/XY, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a empresa XY não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem autónomos. Em caso de problemas, queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares durante a mesma visita do sítio web de reservas da nossa empresa/XY, os serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota. - Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos com outras partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

### Parte C

Ficha informativa normalizada para serviços de viagem conexos, na aceção da subalínea i) da alínea n) do n.º 1 do artigo 2.º, caso os contratos sejam celebrados simultaneamente na presença física do operador (distinto de uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta) e do viajante.

Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou as suas férias através da nossa empresa/XY, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas previstos na Diretiva (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a nossa empresa XY não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem autónomos. Em caso de problemas queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares durante a mesma visita ao sítio web de reservas da nossa empresa/XY, os serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros ou, se aplicável].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos - incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone), se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota. - Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos com outras partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência de XY.

[Website onde se pode encontrar a Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional.]

### Parte D

Ficha informativa normalizada caso o operador que facilita os serviços de viagem conexos em linha, na aceção da subalínea ii) da alínea n) do n.º 1 do artigo 2.º, seja uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta.

Se reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou as suas férias através desta(s) ligação/ligações, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas previstos na Diretiva (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a nossa empresa/XY não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem suplementares. Em caso de problemas, queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares através desta(s) ligação/ligações no prazo de 24 horas após receção da confirmação da reserva pela nossa empresa XY, esses serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY e, se necessário, para o seu repatriamento. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota. - Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos com outras partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

Parte E

Ficha informativa normalizada caso o operador que facilita os serviços de viagem conexos em linha, na aceção da subalínea ii) da alínea n) do n.º 1 do artigo 2.º, seja um operador distinto de uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta.

Se reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou as suas férias através desta ligação, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a nossa empresa/XY não será responsável pela correta execução dos serviços de viagem suplementares. Em caso, de problemas queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares através desta(s) ligação/ligações no prazo de 24 horas após receção da confirmação da sua reserva por parte da nossa empresa XY, esses serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota. - Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos com outras partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

111178627