

INFORMAÇÕES AO VIAJANTE

- ✈ Para viajar para países da **União Europeia ou com acordo Schengen**, todos os passageiros têm que ser portadores de **CARTÃO DO CIDADÃO** válido até à data de regresso. Poderá ser exigido o número do mesmo para a reserva do bilhete de transporte;
- ✈ Se viajar para fora da **União Europeia**, na maioria dos países é obrigatório **PASSAPORTE INDIVIDUAL VÁLIDO POR MAIS DE 6 MESES**, à data final de viagem;
- ✈ Todas as crianças têm de ser portadoras **obrigatoriamente de Cartão do Cidadão ou Passaporte individual válido e nas mesmas condições acima referidas**, consoante viajem para dentro ou fora da União Europeia. Não sendo considerados como documentos válidos: cédulas pessoais ou Boletins de Nascimento; Se levar apenas Passaporte, necessita de cópia dos CC dos pais por falta de registos de filiação no passaporte e ser necessário confirmar;
- ✈ Verifique a **validade dos documentos** com antecedência, para se necessário, ter tempo de os validar. Esta informação será solicitada bem como cópia dos documentos como prova de validade e cumprimento de requisitos obrigatórios de viagem. A falta desta informação pode impedir, legalmente, a venda dos serviços;
- ✈ Se viaja para os EUA, tem de possuir Passaporte Individual de Leitura Ótica e registo dos dados no ESTA (Electronic System for Travel Authorization). É exigido o nº passaporte e registo de morada no destino. Outros destinos obrigam a sistema semelhante;
- ✈ A cada reserva de viagem, serão informados das condições e dos requisitos obrigatórios do destino, como **documentos necessários, vistos, vacinas, testes PCR, Quarentenas, PLC, registos de entrada**, religião, costumes culturais a cumprir, moeda, fuso horário, taxas locais, horas de voo, seguros, CESD, rede elétrica e formas pagamento aceites; Pode obter todas informações mais atualizadas em: <https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/conselhos-aos-viajantes>; <https://www.traveldoc.aero/> e <https://www.iatatravelcentre.com/world.php>; e <https://www.unwto.org/tourism-data/unwto-ata-destination-tracker-easy-travel>; <https://reopen.europa.eu/pt>; Formulários de política sanitária podem ser exigidos pelos países e nas suas páginas oficiais ou o PLC Internacional - https://www.iata.org/contentassets/07a397c1164d45e794c22949c75a95ac/public-health-passenger-locator-form.pdf?fbclid=IwAR2iD_pFw3XZGDx4jEj5AGxfZKq375cULCZcihaXpMYKicg7FffjKiQQf04
- ✈ Existem países que cobram taxas de entrada e saída pagas localmente, ou no alojamento;
- ✈ Retire o maior número de **informações sobre hábitos, usos, costumes locais**;
- ✈ Consulte o seu médico se estiver sob tratamento de qualquer doença;
- ✈ Se o destino escolhido apresentar riscos de saúde, deverá consultar a medicina do viajante;
- ✈ Deve **levar alguns medicamentos**, num **kit médico** de primeira necessidade, ou de prevenção para zonas de riscos sanitários na bagagem;
- ✈ Se viaja para países da União Europeia, aconselha-se a obter o **Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)**, a requerer junto da segurança social para beneficiar de assistência médica ou hospitalar;
- ✈ No caso de **menores**, se viajarem para fora do país, sem a presença dos pais ou apenas por um, no caso de divorciados, têm de ser portadores **obrigatoriamente da declaração a autorizar a saída do país e reconhecida notarialmente**. Existindo documentos do tribunal devidamente autenticados referentes à tutela ou poder paternal dos menores, devem ser exibidos no balcão do check-in;
- ✈ Informe-se sobre a **segurança** e representações diplomáticas, a consultar o Portal das Comunidades Portuguesas, <https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/conselhos-aos-viajantes> e proceder ao Registo do Viajante;
- ✈ Conheça e prepare-se para as condições climáticas do destino;
- ✈ Verifique as confirmações relativas a todos os serviços contratados, bem como as **condições gerais do programa**, em especial as referentes a cancelamentos, troca de datas ou reembolsos da viagem;
- ✈ O agente informará das **restrições de regras tarifárias de transportes**, sobre a qual não terá qualquer responsabilidade em caso de incumprimento por parte do cliente, ou em casos de cancelamentos por motivos de força maior por parte do transportador;
- ✈ Informe-se de qual a **bagagem a que tem direito a levar** para evitar sobretaxas ou se esta exige reserva e pagamento extra no bilhete;
- ✈ **Identifique** toda a bagagem e nunca a abandone no aeroporto, antes do check-in;
- ✈ Aconselha-se o **registo na alfândega** de material de valor, como máquinas fotográficas, câmaras de vídeo, pc's, caso sigam em bagagem de porão;
- ✈ Existem **artigos proibidos** a transportar quer na bagagem de mão quer na bagagem de porão, e restrições de transporte de valores de divisas, os quais se pode informar com o agente de viagens;
- ✈ Existem horários obrigatórios de tempos de antecedência para check-in que caso não sejam cumpridos pelo cliente, o agente não se poderá responsabilizar;
- ✈ Obtenha informações sobre a representação local da sua agência, recetivo local ou operador para qualquer necessidade e que estão constantes na documentação de viagem entregue;
- ✈ No caso de surgir algum **problema durante a viagem**, contacte e reclame de imediato junto do transportador, do recetivo local ou Guia Local, Hotel local;
- ✈ É necessária a **reconfirmação dos voos** de regresso na companhia área ou agente local, preferencialmente com 72 h de antecedência nos casos de voos longo curso. O check-in Online é da responsabilidade do cliente e está normalmente acessível entre 24h a 72h;
- ✈ No regresso, não esquecer de verificar se deixa algum pertence no quarto, na receção do Hotel, nos transportes ou em qualquer outro local, podendo não ser possível recuperar posteriormente, e sobre a qual o agente não consegue se responsabilizar;
- ✈ Nos termos da Lei n.º 144/2015, informamos que o cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: **Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo** in www.provedorapavt.com caso agência e/ou operador sejam aderentes, **Comissão Arbitral do Turismo de Portugal** in www.turismodeportugal.pt ou a qualquer uma das entidades indicadas na lista RAL disponibilizada pela **Direção Geral do Consumidor** in <http://www.consumidor.pt/>. Para reclamações pode aceder a www.livroreclamacoes.pt
- ✈ **Para mais informação sobre deveres e direitos do viajante queira consultar a Diretiva das Viagens**, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PT>,
- ✈ **e a Lei das Agências de Viagens** em <https://dre.pt/application/conteudo/114832293>
- ✈ Estamos empenhados na Sustentabilidade, no cumprimento dos SDGs e na harmonia dos 5Ps (Planet, People, Profit, Partnership, Peace). Vide Política de Sustentabilidade no website www.zentravel.pt.

NOTAR: A falta de identificação válida de documentos, bem como o incumprimento dos requisitos de viagem obrigatórios e informados poderá implicar a impossibilidade da realização da viagem anulando automaticamente os serviços sem direito a eventuais reembolsos e a consequente perda de responsabilidades por parte do agente de viagens. Motivos de força maior podem também originar alguns custos. O cliente é sempre prioridade, tem direitos e deveres.