



FICHA INFORMATIVA NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAGEM ORGANIZADA

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção da Diretiva da (UE) 2015/2302 (texto integral disponível em <https://dre.pt/home/-/dre/114832293/details/maximized>), por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da União Europeia aplicáveis às viagens organizadas. A empresa Rainha Santa Isabel Viagens e Turismo LDA, (mais adiante designada por organizador e/ou agência de viagens retalhista) será plenamente responsável pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, o organizador tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarado insolvente.

Direitos essenciais previstos na Diretiva da (EU) 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 agência de viagens retalhista.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de

rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.

- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- Se o organizador for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. O organizador subscreveu uma proteção em caso de insolvência denominada Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT). Os viajantes podem contactar a autoridade competente (Turismo de Portugal, I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6 - 1050-124 Lisboa – Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830, info@turismodeportugal.pt se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência do organizador.

Sítio web que disponibiliza a Diretiva 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional:

<https://www.dre.pt/>