

## **FICHA INFORMATIVA NORMALIZADA**

Os pacotes turísticos ou a combinação de serviços de viagem, constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-Lei n.º 17/2018. Desta forma o cliente beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas e a Turangra será responsável pela execução da viagem organizada.

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei no 17/2018 de 8 de março:

- 1) Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato, previstas nas informações pré-contratuais.
- 2) Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- 3) 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.
- 4) O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- 5) Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, respeitando as condições de Cedência ou Alteração de Reserva, definidas nas Condições Gerais da Turangra.
- 6) Os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada, respeitando as Condições de Cancelamento de Reserva definidas nas Condições Gerais da Turangra, e presentes nas informações pré-contratuais.
- 7) Em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço, os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral dos pagamentos efetuados. 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.
- 8) Em caso de circunstâncias excepcionais, como por exemplo graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada, os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada.
- 9) O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, do preço do combustível ou variações cambiais), 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.

- 10) 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, e esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.
- 11) 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.
- 12) Se o organizador ou o vendedor for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Em caso da insolvência acontecer após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. A Turangra subscreveu uma proteção com o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para tal recorrer à entidade responsável pelo respetivo acionamento: Turismo de Portugal, I.P.

Rua Ivone Silva, lote 6 , 1050-124 Lisboa | Tel. 211 140 200 | [info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)

[HTTPS://EURLEX.EUROPA.EU/LEGALCONTENT/PT/TXT/?URI=URISERV:OJ.L .2015.326.01.0001.01.POR](https://eurlex.europa.eu/legalcontent/pt/txt/?uri=uriserv:oj.l.2015.326.01.0001.01.por)

Atualizado em 03 de novembro de 2022