

## Ficha de Informação Normalizada

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

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respectivo contracto.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correcta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contracto
- 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 contracto 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 contracto. 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 contracto sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral dos pagamentos efectuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com excepção 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 contracto sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excepcionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino susceptíveis de afectar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contracto 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 contracto de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contracto, esta falta de conformidade afecte consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. A Osiris Viagens e Turismo, Lda subscreveu uma protecção em caso de insolvência com o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, 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 da Osiris Viagens e Turismo, Lda.

Directiva (EU) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional:

<https://dre.pt/application/conteudo/114832293>