

CIRCUNSTÂNCIAS EXCECIONAIS NO DESTINO

Face a circunstâncias inevitáveis e excepcionais ocorridas no local de destino que afetem a realização da viagem, como catástrofes naturais, terrorismo ou doenças graves no destino, os consumidores podem agora **rescindir o [contrato de viagem organizada sem qualquer penalização](#)**.

Fora destas situações, pode ser feito o pagamento de uma taxa de rescisão adequada, a qual, se não for prevista no contrato, deve ser justificada a pedido do viajante.

Por outro lado, a agência de viagens deve reembolsar o pagamento, depois de deduzida a taxa de rescisão, no prazo de 14 dias após a rescisão.

Se estiver em viagem e for surpreendido com uma circunstância desta natureza, tenha em atenção que as agências de viagens estão **obrigadas a prestar assistência** em caso de dificuldade do consumidor ou quando, por razões que lhes sejam alheias, não consiga terminar a viagem. Neste caso, a agência deve prestar informações sobre serviços de saúde, assistência consular ou encontrar soluções alternativas. Se a dificuldade for causada pelo viajante, a agência pode cobrar uma taxa relativa à assistência prestada.

No caso das circunstâncias inevitáveis e excepcionais (como um tsunami, por exemplo), se o viajante não conseguir regressar, a **agência deve assegurar os custos do alojamento até 3 noites**. O período de assistência deverá ser aumentado em conformidade quando a legislação europeia, em matéria de direitos dos passageiros, prever um período de alojamento mais longo relativamente ao transporte de regresso.

Informe-se sobre os seus [direitos](#).