

### **Tudo o que devo saber para uma viagem sem percalços....**

*Uma viagem organizada contempla mais do que um serviço, é escolhida num catálogo ou planificada à medida por uma agência de viagens e o seu preço inclui todos os serviços.*

O bom tempo chegou e as férias aproximam-se. Muitos consumidores recorrem a agências de viagens para reservarem as tão almejadas férias de verão.

Antes de viajar saiba de antemão que as agências de viagem deverão informar, por escrito, sobre os documentos indispensáveis para a viagem e formalidades a observar para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença.

Aquando da contratação da viagem a agência deverá disponibilizar ao consumidor o duplicado do contrato, bem como, cópia da apólice de seguro.

No programa da viagem deverá constar a seguinte informação:

- nome, endereço e, caso exista, número de registo da agência;
- preço da viagem;
- percentagem do preço inicial a pagar, data de liquidação do remanescente e consequências da falta de pagamento;
- origem, itinerário e destino da viagem, períodos e datas da estadia;
- número mínimo de participantes de que depende a realização da viagem e data limite para a notificação do cancelamento ao cliente, caso não se tenha atingido aquele número;
- transportes utilizados, datas, locais de partida e regresso e, quando possível, as horas;
- alojamento utilizado, localização e plano de refeições fornecidas;
- termos a observar pelo cliente em caso de reclamação pelo não cumprimento dos serviços acordados, incluindo, caso se apliquem, prazos e trâmites para o acionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo;
- visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço.

O contrato deverá contemplar ainda os serviços extras, escolhidos e pagos paralelamente pelo cliente.

O consumidor deverá ser informado também da possibilidade de alteração do preço. A agência só poderá alterar o preço até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida e se o contrato o previr expressamente e determinar as regras precisas de cálculo da alteração.

Em caso de impossibilidade de cumprimento da agência por motivos alheios à sua vontade, o consumidor deverá ser informado o mais rápido possível. Se a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, o cliente pode rescindir o contrato sem qualquer penalização ou aceitar, por escrito, uma alteração contratual. É imprescindível que o cliente comunique à agência a sua decisão no prazo de sete dias seguidos após a notificação da impossibilidade de cumprimento.

Se quiser cancelar a viagem por sua vontade poderá ter suportar algum custo, determinado nas condições gerais do contrato.

Em caso de dúvidas ou conflito não hesite em contactar-nos!

Tânia Santana, Jurista

DECO Centro

*Os leitores interessados em obter esclarecimentos relacionados com o Direito do Consumo, bem como apresentar eventuais problemas ou situações, podem recorrer à DECO, bastando, para isso, escreverem para DECO – Gabinete de Apoio ao Consumidor – Rua Padre Estêvão Cabral, 79-5º, Sala 504-3000-317 Coimbra.*

Caracteres: 3058