

### INFORMAÇÕES PARA O VIAJANTE

- ✓ Para viajar para países da União Europeia ou com acordo Schengen, todos os passageiros têm que ser portadores de BILHETE DE IDENTIDADE/CARTÃO DO CIDADÃO válido até à data de regresso. Poderá ser exigido o número do mesmo para a reserva do bilhete de transporte;
- ✓ Se viajar para fora da União Europeia, na maioria dos países é obrigatório PASSAPORTE INDIVIDUAL VÁLIDO POR MAIS DE 6 MESES, à data final de viagem;
- ✓ Todas as crianças têm de ser portadoras obrigatoriamente de Cartão do Cidadão ou Passaporte individual válido e nas mesmas condições acima referidas, consoante viagem para dentro ou fora da União Europeia. Não sendo considerados como documentos válidos: cédulas pessoais ou Boletins de Nascimento; Se levar apenas Passaporte, necessita de cópia dos CC dos pais por falta de registos de filiação no passaporte e ser necessário confirmar;
- ✓ Verifique a validade dos documentos com antecedência, para se necessário, ter tempo de os validar. Esta informação será solicitada bem como cópia dos documentos como prova de validade e cumprimento de requisitos obrigatórios de viagem. A falha desta informação pode impedir, legalmente, a venda dos serviços;
- ✓ Se viaje para os EUA, tem de possuir Passaporte Individual de Leitura Ótica e registo dos dados no ESTA (Electronic System for Travel Authorization). É exigido o nº passaporte e registo de morada no destino. Outros destinos obrigam a sistema semelhante;
- ✓ A cada reserva de viagem, serão informados das condições e dos requisitos obrigatórios do destino, como documentos necessários, vistos, vacinas, religião, costumes culturais a cumprir, moeda, fuso horário, taxas locais, horas de voo, seguros, CESD, rede elétrica e formas pagamento aceites;
- ✓ Existem países que cobram taxas de entrada e saída pagas localmente;
- ✓ Retire o maior número de informações sobre hábitos, usos, costumes locais;
- ✓ Consulte o seu médico se estiver sob tratamento de qualquer doença;
- ✓ Se o destino escolhido apresentar riscos de saúde, deverá consultar a medicina do viajante;
- ✓ Deve levar alguns medicamentos, num kit médico de primeira necessidade na bagagem;
- ✓ Se viaje para países da União Europeia, aconselha-se a obter o Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD), a requerer junto da segurança social para beneficiar de assistência médica ou hospitalar;
- ✓ No caso de menores, se viajarem sem a presença dos pais ou apenas por um, no caso de divorciados, têm de ser portadores obrigatoriamente da declaração a autorizar a saída do país e reconhecida notarialmente. Existindo documentos do tribunal devidamente autenticados referentes à tutela ou poder paternal dos menores, devem ser exibidos no balcão do check-in;
- ✓ Informe-se sobre a segurança e representações diplomáticas do destino. Aconselha-se a consulta do Portal das Comunidades Portuguesas;
- ✓ Conheça e prepare-se para as condições climatéricas do destino;
- ✓ Verifique as confirmações relativas a todos os serviços contratados, bem como as condições gerais do programa, em especial as referentes a cancelamentos, troca de datas ou reembolsos da viagem;

- ✓ O agente informará das restrições de regras tarifárias de transportes, sobre a qual não terá qualquer responsabilidade em caso de incumprimento por parte do cliente, ou em casos de cancelamentos por motivos de força maior por parte do transportador;
- ✓ Informe-se de qual a bagagem a que tem direito a levar para evitar sobretaxas ou se esta exige reserva e pagamento extra no bilhete;
- ✓ Identifique toda a bagagem e nunca a abandone no aeroporto, antes do check-in;
- ✓ Aconselha-se o registo na alfândega de material de valor, como máquinas fotográficas, câmaras de vídeo, pc's, caso sigam em bagagem de porão;
- ✓ Existem artigos proibidos a transportar quer na bagagem de mão quer na bagagem de porão, sobre os quais se pode informar perante o agente de viagens;
- ✓ Existem horários obrigatórios de tempos de antecedência para check-in que caso não sejam cumpridos pelo cliente, o agente não se poderá responsabilizar;
- ✓ Obtenha informações sobre a representação local da sua agência, recetivo local ou operador para qualquer necessidade e que estão constantes na documentação de viagem entregue;
- ✓ No caso de surgir algum problema durante a viagem, contacte e reclame de imediato junto do transportador, do recetivo local ou Guia Local, Hotel local;
- ✓ É necessária a reconfirmação dos voos de regresso na companhia área ou agente local, preferencialmente com 72 h de antecedência nos casos de voos longo curso;
- ✓ No regresso, não esquecer de verificar se deixa algum pertence no quarto, na receção do Hotel, nos transportes ou em qualquer outro local, podendo não ser possível recuperar posteriormente, e sobre a qual o agente não consegue se responsabilizar;
- ✓ Nos termos da Lei n.º 144/2015, informamos que o cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com) caso agência e/ou operador sejam aderentes, Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt) ou a qualquer uma das entidades indicadas na lista RAL disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt/>
- ✓ Para mais informação sobre deveres e direitos do viajante queira consultar a Diretiva das Viagens, <http://eurlex.europa.eu/legalcontent/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PT>, e a Lei das Agências de Viagens em <https://dre.pt/application/conteudo/114832293>

**NOTAR:** A falta de identificação válida de documentos, bem como o incumprimento dos requisitos de viagem obrigatórios e informados poderá implicar a impossibilidade da realização da viagem anulando automaticamente os serviços sem direito a eventuais reembolsos e a consequente perda de responsabilidades por parte do agente de viagens. Motivos de força maior podem também originar alguns custos. O cliente é sempre prioridade, tem direitos e deveres.