

## INFORMAÇÕES PARA O VIAJANTE

- Para viajar para países da **União Europeia ou com acordo Schengen**, todos os passageiros têm que ser portadores de **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 viajar 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, testes PCR, Quarentenas, PLC**, religião, costumes culturais a cumprir, moeda, fuso horário, taxas locais, horas de voo, seguros, CESD, rede elétrica e formas pagamento aceites; Pode obter todas informações mais atualizadas em:  
<https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/conselhos-aos-viajantes>; e <https://www.iatatravelcentre.com/world.php>; e <https://reopen.europa.eu/pt>; O formulário PLC deve ser descarregado em: [https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/03/PLC-portugues\\_ingles.pdf?fbclid=IwAR2iD\\_pFw3XZGDx4jEj5AGxfZKq375cULCZcihaXpMYKicg7FffjKiQQf04](https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/03/PLC-portugues_ingles.pdf?fbclid=IwAR2iD_pFw3XZGDx4jEj5AGxfZKq375cULCZcihaXpMYKicg7FffjKiQQf04); ou o Internacional - [https://www.iata.org/contentassets/07a397c1164d45e794c22949c75a95ac/public-health-passenger-locator-form.pdf?fbclid=IwAR2iD\\_pFw3XZGDx4jEj5AGxfZKq375cULCZcihaXpMYKicg7FffjKiQQf04](https://www.iata.org/contentassets/07a397c1164d45e794c22949c75a95ac/public-health-passenger-locator-form.pdf?fbclid=IwAR2iD_pFw3XZGDx4jEj5AGxfZKq375cULCZcihaXpMYKicg7FffjKiQQf04)
- Existem países que cobram taxas de entrada e saída pagas localmente, ou no alojamento; 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, ou de prevenção para zonas de riscos sanitários na bagagem;
- Se viajar 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, a consultar o Portal das Comunidades Portuguesas, <https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/conselhos-aos-viajantes> e proceder ao Registo do Viajante; Conheça e prepare-se para as condições climáticas 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, e restrições de transporte de valores de divisas, os quais se pode informar com 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 reclamações pode aceder a [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)
- Para mais informação sobre deveres e direitos do viajante queira consultar a Diretiva das Viagens**, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/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.