



**UNIÃO EUROPEIA**

**PARLAMENTO EUROPEU**

**CONSELHO**

**Estrasburgo, 29 de abril de 2026  
(OR. en)**

**2023/0435(COD)  
LEX 2511**

**PE-CONS 4/1/26  
REV 1**

**CONSOM 8  
MI 33  
COMPET 42  
TOUR 2  
TRANS 12  
IA 9  
CODEC 55**

**DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO  
QUE ALTERA A DIRETIVA (UE) 2015/2302  
A FIM DE TORNAR MAIS EFICAZ A PROTEÇÃO DOS VIAJANTES  
E SIMPLIFICAR E CLARIFICAR CERTOS ASPETOS DESSA DIRETIVA**

**DIRETIVA (UE) 2026/...**  
**DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**de 29 de abril de 2026**

**que altera a Diretiva (UE) 2015/2302**  
**a fim de tornar mais eficaz a proteção dos viajantes**  
**e simplificar e clarificar certos aspetos dessa diretiva**

**(Texto relevante para efeitos do EEE)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu<sup>1</sup>,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> JO C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

<sup>2</sup> Posição do Parlamento Europeu de 12 de março de 2026 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 30 de março de 2026.

Considerando o seguinte:

- (1) A Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>3</sup> modernizou o regime jurídico das viagens organizadas à luz da evolução do mercado e dos avanços tecnológicos. A referida diretiva procurou abranger as novas formas de reserva de serviços de viagem, incluindo combinações personalizadas de serviços de viagem, que não estavam abrangidas pela Diretiva 90/314/CEE do Conselho<sup>4</sup> ou que se encontravam numa zona cinzenta do ponto de vista jurídico, e simultaneamente reforçou os direitos dos viajantes em diferentes aspetos. A Diretiva (UE) 2015/2302 procurou igualmente assegurar uma concorrência mais leal entre os diferentes tipos de empresas de viagens que operavam no mercado das viagens organizadas.
- (2) A fim de alcançar esses objetivos, a Diretiva (UE) 2015/2302 alargou a definição do termo «viagem organizada» em comparação com a Diretiva 90/314/CEE. A Diretiva (UE) 2015/2302 clarificou ainda os direitos existentes dos viajantes e introduziu novos direitos, incluindo o direito de os viajantes rescindirem um contrato de viagem organizada, em determinadas condições, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais, sem pagamento de taxas de rescisão. Além disso, a Diretiva (UE) 2015/2302 introduziu o conceito de «serviços de viagem conexos».

---

<sup>3</sup> Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

<sup>4</sup> Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (JO L 158 de 23.6.1990, p. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Embora a Diretiva (UE) 2015/2302 tenha funcionado bem de um modo geral, surgiram vários desafios desde o início da sua aplicação, em 1 de julho de 2018. Em especial, a pandemia de COVID-19 e as medidas governamentais conexas tiveram um impacto significativo tanto no setor das viagens como nos viajantes e demonstraram que determinadas disposições dessa diretiva, incluindo as relativas às informações a prestar aos viajantes, necessitavam de ser clarificadas.
- (4) Por conseguinte, é necessário colmatar as lacunas identificadas nas regras atualmente em vigor, e clarificar e simplificar determinados conceitos e disposições, reforçando assim a eficácia da Diretiva (UE) 2015/2302 em prol dos viajantes e das empresas de viagens, entre as quais existe um grande número de micro, pequenas e médias empresas.
- (5) De um modo geral, considera-se que a definição atualizada de «viagem organizada» constante da Diretiva (UE) 2015/2302 se demonstrou eficaz. Em contrapartida, as regras relativas aos «serviços de viagem conexas», também introduzidas por essa diretiva, complicaram consideravelmente o quadro legislativo, nomeadamente no que diz respeito às informações a prestar aos viajantes. Essa complexidade adicional criou uma insegurança jurídica na distinção entre viagens organizadas e serviços de viagem conexas, bem como entre serviços de viagem conexas e serviços de viagem autónomos. Não existem provas de que essas regras em matéria de serviços de viagem conexas tenham resultado em benefícios tangíveis para os viajantes. Por conseguinte, é conveniente simplificar a Diretiva (UE) 2015/2302, suprimindo as disposições relativas aos serviços de viagem conexas, suprimindo o anexo II, do qual constam cinco fichas informativas relativas a serviços de viagem conexas, e efetuando determinados ajustamentos à definição de «viagem organizada».

- (6) O princípio subjacente à definição de «viagem organizada» deverá continuar a ser o de que existe uma relação estreita entre os diferentes serviços de viagem reservados para efeitos da mesma viagem ou férias.
- (7) Em determinadas situações de reserva, poderá não ser claro para os viajantes se uma combinação de serviços de viagem constitui ou não uma viagem organizada, pelo que estes deverão receber informações claras a esse respeito. Assim sendo, com vista a aumentar a segurança jurídica, é necessário que, em situações de reserva que não reúnam as condições de uma viagem organizada, mas os operadores convidem os viajantes a adquirir tipos de serviços de viagem suplementares para a mesma viagem ou férias, os operadores sejam obrigados a informar os viajantes de que os serviços de viagem pertinentes não constituem uma viagem organizada e de que os viajantes não beneficiam de proteção ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302. Essa obrigação deverá aplicar-se quer o convite à aquisição de tipos de serviços de viagem suplementares seja feito antes ou depois de o viajante ter reservado um primeiro tipo de serviço de viagem, mas também quando o convite à aquisição de tipos de serviços de viagem suplementares for feito antes de o viajante concluir uma primeira reserva, e este reservar posteriormente no mesmo ponto de venda os serviços de viagem pertinentes no prazo de 24 horas, existe uma relação estreita entre essas reservas, mesmo que não estejam reunidas todas as condições de uma viagem organizada, como a apresentação de um preço global ou a lista dos serviços de viagem selecionados, antes de o viajante concordar em proceder ao pagamento. Por conseguinte, nos casos em que o operador não informe claramente o viajante, no momento em que faz o convite, de que a combinação de serviços de viagem não constituirá uma viagem organizada, essa combinação deverá ser considerada uma viagem organizada protegida ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 e o operador deverá ser considerado o organizador dessa viagem organizada.

- (8) Nas situações de reserva em que o operador convide o viajante a adquirir serviços de viagem suplementares, deverá entender-se por «convite» qualquer situação em que o operador incentive ou incite o viajante a reservar um tipo de serviço de viagem suplementar para a viagem ou férias previstas. Esse incentivo pode consistir, por exemplo, numa mensagem de correio eletrónico que contenha uma hiperligação para uma plataforma de reserva, numa mensagem de incitamento integrada no processo de reserva ou numa chamada telefónica. Nesses casos, o operador disponibiliza habitualmente ao viajante uma seleção de propostas com base no interesse deste num determinado destino e período de viagem. Sempre que essas propostas assumam a forma de convite a contratar, tal como definido na Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>5</sup>, nomeadamente a forma de uma comunicação comercial que indique as características e preço do produto ou serviço, tal deverá constituir um forte indício de que se trata de um convite. Tais convites para contratar incluem os casos em que um operador solicite ao viajante que reconheça o seu interesse em tipos de serviços de viagem suplementares relativos à mesma viagem ou férias, a fim de propor esses serviços de viagem sob a forma de um convite a contratar, tal como definido na Diretiva 2005/29/CE, diretamente com a confirmação da primeira reserva ou após esta confirmação. Por outro lado, a mera disponibilização de plataformas de reserva para outros serviços de viagem no sítio Web, na aplicação ou nas instalações comerciais do operador, uma referência geral a essas plataformas de reserva ou a apresentação de anúncios relativos a serviços de viagem com base em metadados de pesquisas anteriores de serviços de viagem não deverão ser consideradas suficientes para constituir um convite a contratar serviços de viagem suplementares.

---

<sup>5</sup> Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Uma das definições de viagem organizada revelou-se demasiado restrita, nomeadamente a referida no artigo 3.º, ponto 2, alínea b), subalínea v), da Diretiva (UE) 2015/2302, que requer a transmissão do nome do viajante, dos dados relativos ao pagamento e do endereço eletrónico de um operador para o outro. Por conseguinte, é conveniente considerar as reservas de diferentes tipos de serviços de viagem relativos à mesma viagem ou férias como uma «viagem organizada», em que o operador que é parte no primeiro contrato transfere os dados pessoais do viajante que permitem que este seja identificado como parte contratante para outro operador ou outros operadores que sejam parte num segundo contrato ou em contratos subsequentes, e em que o contrato ou contratos com o outro operador ou operadores sejam celebrados o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem. Esses dados deverão permitir aos operadores em causa comprovar que o mesmo viajante é parte nos contratos em causa e podem incluir, por exemplo, o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento, o endereço eletrónico, o número de telefone ou uma conta em redes sociais. Os dados que não permitam aos operadores em causa estabelecer que o mesmo viajante é parte nos contratos pertinentes – como um endereço IP que identifique um dispositivo – não deverão ser considerados suficientes. A referência à transferência dos dados pessoais do viajante visa adaptar a definição às exigências do futuro. Essa transferência indica uma ligação estreita entre os contratos em causa, o que, por sua vez, indicia a constituição de uma viagem organizada.

- (10) No que diz respeito às viagens organizadas em que, por exemplo, o alojamento é combinado com «outros serviços turísticos», mas que não incluem qualquer transporte de passageiros, o critério geral de «uma proporção significativa» do valor da combinação, aplicável aos serviços turísticos, deverá ser substituído pelo critério mais específico de «pelo menos 25 %» do valor da combinação, a fim de aumentar a segurança jurídica. Importa igualmente recordar que outros serviços turísticos que sejam parte integrante dos serviços de viagem, como outros serviços turísticos relacionados com o alojamento, não são considerados serviços de viagem enquanto tal. Por conseguinte, a sua inclusão não poderá configurar a criação de uma viagem organizada, mesmo que o seu valor represente, pelo menos, 25 % do preço total. Os considerandos da Diretiva (UE) 2015/2302 contêm exemplos de serviços que podem ser considerados parte integrante dos serviços de viagem, tais como o acesso a determinadas instalações no local, disponíveis em hotéis ou noutros tipos de alojamento. Além disso, importa recordar que outros serviços turísticos que só sejam selecionados e adquiridos após o início da execução de um serviço de viagem, como o alojamento, não deverão conduzir à criação de uma viagem organizada, mesmo que o seu valor represente, pelo menos, 25 % do preço global.

- (11) Tal como demonstrado, em especial durante a pandemia de COVID-19, a ausência de regras entre empresas em matéria de reembolso aos organizadores de viagens organizadas por serviços de viagem cancelados ou não executados pelos prestadores de serviços, a ausência de regras relativas aos vales, e a insegurança quanto à questão de saber se os pedidos de reembolso e os vales de viagens organizadas canceladas são abrangidos pela proteção em caso de insolvência, podem causar dificuldades em matéria de reembolso aos viajantes, em especial quando circunstâncias inevitáveis e excepcionais conduzem a numerosos cancelamentos e afetam muitos destinos de viagem. Por conseguinte, é importante assegurar que os pagamentos dos viajantes sejam sempre protegidos efetivamente, nomeadamente em momentos de crise. Além disso, importa assegurar que os sistemas nacionais de proteção em caso de insolvência sejam resilientes e proporcionem uma proteção mais uniforme.
- (12) Embora a Diretiva (UE) 2015/2302 determine que os organizadores devem informar os viajantes acerca das modalidades de pagamento, incluindo quaisquer adiantamentos devidos, esta não contém disposições que limitem o montante de tais adiantamentos ou regulamentem o calendário de pagamento do remanescente. Os Estados-Membros podem regulamentar esses aspetos, desde que tais regras estejam em conformidade com o direito da União.

- (13) Se um serviço de viagem incluído numa viagem organizada for cancelado ou não for executado e tiverem sido efetuados pagamentos antecipados ao respetivo prestador de serviços de viagem, os organizadores deverão ter direito a receber deste, no prazo de sete dias, um reembolso dos pagamentos efetuados. O objetivo desse direito a um reembolso é permitir que os organizadores cumpram a sua obrigação de reembolsar os viajantes no prazo de 14 dias nos casos em que o contrato de viagem organizada no seu conjunto seja também rescindido. Se um prestador de serviços de viagem cancelar ou não prestar um serviço incluído numa viagem organizada, mas o contrato de viagem organizada continuar a existir, o direito ao reembolso no prazo de sete dias destina-se a permitir aos organizadores tomar medidas alternativas.

- (14) Em determinadas situações, a concessão de vales voluntários pode constituir uma alternativa útil aos reembolsos. Os vales podem dar maior flexibilidade aos organizadores, em especial se estes forem obrigados a efetuar vários reembolsos num curto espaço de tempo. Ao mesmo tempo, os vales podem ser aceitáveis para viajantes que não exijam um reembolso imediato, desde que existam garantias jurídicas específicas. Por conseguinte, deverão estabelecer-se regras claras relativamente a essas garantias. As referidas garantias deverão incluir informações obrigatórias sobre o carácter voluntário e sobre as características do vale, incluindo informações claras de que o direito do viajante a um reembolso apenas pode ser suspenso se o viajante aceitar expressamente o vale. O requisito da aceitação expressa do vale por parte do viajante significa que a aceitação não pode ser implícita, mas que o viajante deve expressá-la ativamente. Essa aceitação deverá ser expressa por meio de um suporte duradouro. Os vales deverão ser emitidos através de um suporte duradouro e incluir informações sobre as características do vale e os direitos do viajante. Essas informações deverão incluir o montante que o viajante tem direito a receber a título de reembolso («direito de reembolso do viajante») e o valor do vale. Os organizadores deverão poder tornar os vales mais atrativos, por exemplo, aumentando o seu valor em comparação com o direito de reembolso do viajante. Nesses casos, a proteção em caso de insolvência deverá limitar-se ao montante do direito de reembolso do viajante.

- (15) Por razões de segurança jurídica, deverão ser estabelecidas regras sobre o período de validade e a possível prorrogação dos vales. É ainda conveniente estabelecer que o direito do viajante ao reembolso permanece suspenso durante o período de validade de um vale, e especificar os casos em que essa suspensão termina e o viajante recupera esse direito ao reembolso. Uma vez que os vales têm um valor monetário específico, é conveniente estabelecer que podem ser utilizados para qualquer serviço de viagem proposto pelo organizador, podem ser resgatados parcialmente e podem ser cedidos uma única vez, sem que os organizadores possam cobrar uma taxa pela cessão. Para que uma cessão seja válida, o viajante que cede o vale deverá informar o organizador da identidade do cessionário, para que este possa resgatar o vale ou receber um reembolso. A confirmação da cessão deverá poder assumir a forma de uma marcação no vale, física ou eletronicamente, para indicar claramente que a cessão foi efetuada.
- (16) Os Estados-Membros podem prever mecanismos que garantam o reembolso aos viajantes em conformidade com os requisitos legais, nos casos em que as viagens organizadas sejam canceladas devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais e em que os organizadores não consigam cumprir as suas obrigações de reembolso. A fim de aumentar a transparência, os Estados-Membros que introduzam ou mantenham esses mecanismos deverão ser obrigados a comunicar esse facto à Comissão e aos pontos de contacto centrais dos outros Estados-Membros. Os referidos mecanismos são, regra geral, financiados exclusivamente através de contribuições dos organizadores. Só em circunstâncias excecionais e devidamente justificadas é que esses mecanismos podem ser cofinanciados pelos Estados-Membros e a sua introdução não pode prejudicar as regras da União em matéria de auxílios estatais.

- (17) Importa clarificar que a rescisão de um contrato de viagem organizada é possível nos casos em que seja razoável esperar que a sua execução seja significativamente afetada por circunstâncias inevitáveis e excepcionais. A avaliação para determinar se as circunstâncias inevitáveis e excepcionais terão efeitos significativos na execução da viagem organizada deverá basear-se numa previsão, no momento da rescisão do contrato de viagem organizada, da probabilidade de que as circunstâncias inevitáveis e excepcionais tenham efeitos significativos na execução da viagem organizada, o que exige uma avaliação caso a caso. Caso um viajante rescinda o contrato de viagem organizada, essa avaliação deverá ser efetuada do ponto de vista de um viajante médio razoavelmente informado, atento e avisado, com base nas informações disponíveis à data de rescisão do contrato de viagem organizada em causa. Os efeitos de circunstâncias inevitáveis e excepcionais que ocorram no local de partida ou que ocorram no local de destino, ou na sua proximidade imediata, ou que afetem a viagem de ou para o destino, incluindo os vários locais relacionados com o início e o regresso da viagem em causa, deverão ser tidos em conta sempre que afetem significativamente a prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada. Por local de partida, deverá entender-se o local onde tem início a execução dos serviços de viagem ao abrigo do contrato de viagem organizada. As circunstâncias que afetem apenas a viagem para o destino ou a viagem de regresso não deverão ser tidas em conta se essa viagem não fizer parte do contrato de viagem organizada, incluindo o transporte do passageiro para o local de partida acordado. As circunstâncias já conhecidas ou previsíveis pelo viajante no momento da celebração do contrato de viagem organizada, e que não se tenham deteriorado significativamente desde então, não podem constituir o fundamento para exercer o direito de rescindir esse contrato sem pagamento de taxas de rescisão.

- (18) As circunstâncias inevitáveis e excepcionais podem consistir, por exemplo, em situações de guerra, outros problemas sérios de segurança como o terrorismo, riscos significativos para a saúde humana como sejam surtos de doenças graves no destino da viagem, ou catástrofes naturais como inundações, terremotos, ou condições meteorológicas que impossibilitem viajar em segurança para o destino acordado no contrato de viagem organizada. As circunstâncias inevitáveis e excepcionais deverão abranger não só as circunstâncias que tornem objetivamente impossível a realização de uma viagem organizada, mas também circunstâncias que, sem a impedirem, implicam que a viagem organizada não possa ser realizada sem expor os viajantes em causa a riscos para a sua saúde e segurança. Neste contexto, certos riscos podem afetar de forma particularmente grave determinados grupos de viajantes, devido à sua vulnerabilidade.

- (19) As declarações ou recomendações oficiais emitidas pelas autoridades competentes de um Estado-Membro que aconselhem os viajantes a não viajarem para uma determinada zona podem, pela sua natureza, ter um valor probatório considerável quanto à ocorrência, nos países a que se referem, de circunstâncias inevitáveis e excepcionais e às suas consequências para a realização da viagem organizada em causa. Tais declarações ou recomendações, ou o facto de os viajantes estarem sujeitos a restrições graves no destino ou no Estado-Membro de residência ou de partida após o regresso da viagem ou das férias, tais como requisitos de quarentena durante um período significativo, podem, por conseguinte, juntamente com outros fatores, ser elementos importantes a ter em conta ao avaliar se a rescisão do contrato de viagem organizada devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais é justificada. A pertinência de declarações ou recomendações oficiais específicas para efeito de rescisão do contrato de viagem organizada em causa deverá ser avaliada caso a caso, tendo em conta, entre outros fatores, a natureza das circunstâncias em causa e o período compreendido entre a rescisão desse contrato e o início previsto da viagem organizada, e a inerente a probabilidade de uma alteração significativa dessas circunstâncias. No entanto, a existência de tais declarações ou recomendações não deverá ser uma condição para determinar a existência de circunstâncias inevitáveis e excepcionais ou os efeitos dessas circunstâncias na execução da viagem organizada.

- (20) Importa igualmente clarificar que o prazo de reembolso de 14 dias, desencadeado pela rescisão do contrato de viagem organizada, se aplica independentemente de o viajante solicitar especificamente o reembolso.
- (21) A fim de assegurar uma proteção eficaz e uniforme dos viajantes e condições de concorrência equitativas para os organizadores, há que prever que a proteção dos organizadores em caso de insolvência abranja todos os pagamentos efetuados pelos viajantes ou em seu nome em caso de insolvência do organizador, incluindo os casos em que um viajante tenha direito ao reembolso ou tenha recebido um vale do organizador antes da sua insolvência.
- (22) Ao abrigo dos parâmetros estabelecidos na Diretiva (UE) 2015/2302, os Estados-Membros deverão definir os seus sistemas de proteção em caso de insolvência aplicáveis no seu território, incluindo os procedimentos associados e os métodos de prestação de informações sobre a proteção em caso de insolvência através dos canais de comunicação mais eficazes disponíveis. É importante determinar que os viajantes recebam todas as informações necessárias, assim que ocorra uma insolvência. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão designar a entidade ou as entidades adequadas, responsáveis pelo fornecimento das informações necessárias.

- (23) A fim de assegurar sempre a efetividade da proteção em caso de insolvência para os viajantes, há que prever que a garantia seja suficiente para cobrir os custos de reembolso e, se aplicável, repatriamento. Essa garantia deverá ter em conta o facto de a insolvência poder ocorrer num momento em que o organizador detenha os montantes mais elevados de pagamentos. Há que ter em conta quaisquer aumentos desses montantes devido a um maior volume de viagens organizadas vendidas num determinado período em comparação com as previsões de vendas. Importa clarificar que os Estados-Membros deverão supervisionar a proteção dos organizadores em caso de insolvência e controlar a disponibilidade de proteção em caso de insolvência. Sempre que necessário, para assegurar uma proteção eficaz em caso de insolvência, os Estados-Membros deverão poder exigir mecanismos adicionais, como um fundo de apoio, por exemplo para complementar a proteção proporcionada pelas apólices de seguro. Os referidos fundos de apoio deverão, em princípio, ser financiados exclusivamente através de contribuições dos organizadores e só deverão ser cofinanciados pelos Estados-Membros em circunstâncias excecionais e devidamente justificadas. Na medida em que tais medidas envolvam auxílios estatais, são aplicáveis as regras da União em matéria de auxílios estatais.
- (24) No que diz respeito aos reembolsos de pagamentos dos viajantes em caso de insolvência do organizador, é conveniente especificar mais pormenorizadamente o prazo no qual tais reembolsos deverão ser feitos após a apresentação dos documentos necessários. As informações a prestar aos viajantes em caso de insolvência de um organizador deverão incluir informações sobre os documentos que os viajantes deverão apresentar para solicitar o reembolso dos seus pagamentos. Deverá ser pedido aos viajantes que apresentem apenas os documentos necessários para a análise do pedido, em conformidade com as disposições nacionais e tendo em conta os requisitos da entidade ou autoridade específica responsável pelo tratamento seguro e eficiente dos pedidos de reembolso.

- (25) É igualmente adequado prever que os Estados-Membros possam exigir aos retalhistas a subscrição de proteção em caso de insolvência, para além de a exigirem aos organizadores.
- (26) Importa clarificar que os pontos de contacto centrais são responsáveis pelo intercâmbio de informações relacionadas com a proteção em caso de insolvência e questões conexas, nomeadamente quaisquer mecanismos para assegurar o reembolso atempado em caso de rescisão dos contratos de viagem organizada.

(27) É importante que os viajantes sejam devidamente informados sobre os seus direitos, consigam compreender as informações que lhes são fornecidas e tenham acesso a essas informações quando delas necessitam. Por conseguinte, deverão ser introduzidas algumas alterações aos requisitos de informação pré-contratual, ao conteúdo dos contratos de viagem organizada e às fichas informativas normalizadas estabelecidas no anexo I da Diretiva (UE) 2015/2302. Por exemplo, essas fichas informativas normalizadas deverão especificar o operador responsável pelo reembolso em caso de rescisão de um contrato de viagem organizada. O direito de rescindir um contrato de viagem organizada sem pagamento de uma taxa de rescisão devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais deverá ser apresentado a par da possibilidade de rescindir esse contrato mediante o pagamento de uma taxa de rescisão. Além disso, os organizadores deverão ser obrigados a anexar a ficha informativa normalizada ao contrato de viagem organizada para que esta esteja à disposição dos viajantes após a celebração desse contrato, juntamente com os dados de contacto dos operadores em causa. As informações deverão ser prestadas aos viajantes de forma clara e compreensível e, se for caso disso, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>6</sup>. Importa recordar que, sempre que os serviços em causa sejam abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva (UE) 2019/882, a acessibilidade para as pessoas com deficiência deverá ser assegurada em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos no anexo I dessa diretiva.

---

<sup>6</sup> Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) A fim de reforçar a eficácia da Diretiva (UE) 2015/2302, os organizadores deverão ser obrigados a cumprir determinadas normas no tratamento das reclamações, incluindo a obrigação de acusar a receção no prazo de sete dias e de apresentar uma resposta fundamentada no prazo de 60 dias. Nos casos em que a comunicação seja efetuada por via postal, deverá considerar-se que o organizador cumpriu essas obrigações se a data do carimbo dos correios se situar dentro desses prazos.

- (29) O acesso a mecanismos de resolução de litígios justos e eficientes é igualmente importante para a aplicação dos direitos dos viajantes ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302. A Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>7</sup>, que estabelece os requisitos mínimos aplicáveis aos organismos de resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) que devem estar em vigor em cada Estado-Membro, aplica-se igualmente aos litígios entre viajantes e operadores, ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302. A Diretiva (UE) 2025/2647 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>8</sup>, que altera a Diretiva 2013/11/UE com o objetivo de reforçar o acesso dos consumidores à RAL, obriga os Estados-Membros a promoverem a participação dos operadores e dos consumidores na RAL. Os considerandos referem que deverá ser dada especial atenção à participação dos comerciantes e dos consumidores nos mecanismos de RAL em determinados setores. Deverá continuar a ser obrigatório que os contratos de viagem organizada contenham informações sobre os mecanismos de RAL nos termos da Diretiva 2013/11/UE e, se for caso disso, sobre a entidade de RAL que abrange o comerciante em causa. Os comerciantes deverão informar os viajantes sobre os mecanismos de RAL disponíveis mesmo nos casos em que refutem uma reclamação recebida de um viajante.

---

<sup>7</sup> Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>8</sup> Diretiva (UE) 2025/2647 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de dezembro de 2025, que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, e que altera as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 na sequência da descontinuação da plataforma europeia de resolução de litígios em linha (JO L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Mais concretamente, respeita a liberdade de empresa, prevista no artigo 16.º da Carta, assegurando simultaneamente um elevado nível de defesa do consumidor na União, nos termos do artigo 38.º da Carta.
- (31) Cabe à Comissão apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente diretiva, cinco anos após a sua entrada em vigor. Embora o impacto da presente diretiva nas empresas de viagens, incluindo nos organizadores de micro, pequena e média dimensão, tenha sido cuidadosamente avaliado, é adequado que esse relatório tenha em conta o impacto da sua aplicação nos referidos organizadores. Além disso, esse relatório deverá incluir uma avaliação da aplicação do artigo 5.º-A da Diretiva (UE) 2015/2302. Se necessário, esse relatório deverá ser acompanhado de propostas legislativas.

(32) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, contribuir para o bom funcionamento do mercado interno no que respeita às viagens organizadas e assegurar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível nesse setor, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, devido à sua dimensão e efeitos, ser mais bem alcançado a nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar esse objetivo.

(33) Por conseguinte, a Diretiva (UE) 2015/2302 deverá ser alterada em conformidade,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

*Artigo 1.º*  
*Alteração da Diretiva (UE) 2015/2302*

A Diretiva (UE) 2015/2302 é alterada do seguinte modo:

- 1) O título passa a ter a seguinte redação:

«Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho»;

- 2) O artigo 1.º passa a ter a seguinte redação:

*«Artigo 1.º*

*Objeto*

O objetivo da presente diretiva é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e para alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação de determinados aspetos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores relativos a viagens organizadas, determinados aspetos dos contratos celebrados entre organizadores de viagens organizadas e prestadores de serviços de viagem, e ainda requisitos de informação específicos aplicáveis a determinadas situações que não conduzem à criação de uma viagem organizada.»;

- 3) O artigo 2.º é alterado do seguinte modo:
- a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:
- «1. A presente diretiva é aplicável a viagens organizadas propostas para venda ou vendidas por operadores a viajantes e a requisitos de informação específicos aplicáveis a determinadas situações que não conduzem à criação de uma viagem organizada. É igualmente aplicável ao direito dos organizadores de serem reembolsados pelos prestadores de serviços de viagem em caso de cancelamento ou não prestação de um serviço que faça parte de uma viagem organizada.»;
- b) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:
- «2. A presente diretiva não é aplicável a:
- a) Viagens organizadas com uma duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída;
- b) Viagens organizadas propostas a título ocasional e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes;
- c) Viagens organizadas adquiridas com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios entre um operador e outra pessoa singular ou coletiva que atue para fins que se insiram no âmbito da sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional.»;

- 4) O artigo 3.º é alterado do seguinte modo:
- a) O ponto 2 passa a ter a seguinte redação:
- «2) “Viagem organizada”, a combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias se:
- a) Esses serviços forem combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços; ou
- b) Independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços forem:
- i) adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento,
- ii) propostos para venda, vendidos ou cobrados por um preço global, independentemente de qualquer faturação separada,
- iii) publicitados ou vendidos sob a denominação “viagem organizada” ou qualquer outra expressão análoga,

- iv) combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem, ou
- v) adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha em que os dados pessoais do viajante, através dos quais este pode ser identificado como parte contratante, são transmitidos pelo operador com o qual o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou a outros operadores e em que é celebrado um contrato com esse outro operador ou com esses outros operadores, o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

Uma combinação de serviços de viagem em que apenas um dos tipos de serviços de viagem a que se refere o ponto 1, alíneas a), b) ou c), é combinado com um ou mais serviços turísticos a que se refere o ponto 1, alínea d), não constitui uma viagem organizada se estes últimos serviços:

- a) Não representarem pelo menos 25 % do valor da combinação e não forem publicitados como constituindo uma característica essencial da combinação nem representarem de outro modo uma tal característica; ou
- b) Forem escolhidos e adquiridos apenas depois de ter sido iniciada a execução de um serviço de viagem a que se refere o ponto 1, alíneas a), b) ou c);»;

- b) É suprimido o ponto 5;
- c) O ponto 7 passa a ter a seguinte redação:
  - «7) “Operador”, qualquer pessoa singular ou coletiva, seja pública ou privada, que atue, inclusive por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, para efeitos relacionados com a sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional em relação a contratos abrangidos pela presente diretiva, na sua qualidade de organizador, retalhista ou prestador de serviços de viagem;»;
- d) O ponto 12 passa a ter a seguinte redação:
  - «12) “Circunstâncias inevitáveis e excepcionais”, quaisquer circunstâncias objetivas fora do controlo da parte que as invoca e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis;»;

5) O artigo 5.º, n.º 1, é alterado do seguinte modo:

a) Na alínea a), a subalínea viii) passa a ter a seguinte redação:

«viii) se os serviços de viagem incluídos na viagem organizada são, em geral, acessíveis às pessoas com mobilidade reduzida, independentemente de essa mobilidade reduzida ser causada por uma deficiência ou por outras causas e de essa mobilidade reduzida ser permanente ou temporária, e, a pedido do viajante, informações adicionais sobre a acessibilidade ou adequação da viagem organizada tendo em conta as necessidades específicas comunicadas pelo viajante;»;

b) A alínea b) passa a ter a seguinte redação:

«b) a denominação comercial e o endereço geográfico do organizador e, se aplicável, do retalhista, assim como os respetivos números de telefone e, quando existam, endereços de correio eletrónico, que permitam ao viajante contactar rapidamente o organizador e, se aplicável, o retalhista e comunicar eficazmente com eles;»;

c) A alínea d) passa a ter a seguinte redação:

«d) As modalidades de pagamento, inclusive com eventuais pontos de fidelização ou outras vantagens abrangidos por programas de recompensa existentes, e eventuais montantes ou percentagens do preço a pagar a título de adiantamento e o calendário de pagamento do remanescente, ou as garantias financeiras a pagar ou a prestar pelo viajante;»;

d) A alínea f) passa a ter a seguinte redação:

«f) Informações gerais pertinentes sobre requisitos de passaportes e vistos, incluindo prazos aproximados para a obtenção dos vistos e informações sobre as formalidades sanitárias dos países de destino e de trânsito;»;

e) A alínea g) passa a ter a seguinte redação:

«g) A informação de que o viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem organizada em qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável ou, se aplicável, da taxa de rescisão normalizada exigida pelo organizador, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, e de que o viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar qualquer taxa de rescisão caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais, nos termos do artigo 12.º, n.º 2;»;

6) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 5.º-A

*Informações pré-contratuais em situações de reserva específicas*

1. Sem prejuízo do artigo 23.º, em situações de reserva que não conduzam à criação de uma viagem organizada e em que um operador convide um viajante a adquirir um tipo adicional de serviço de viagem para a mesma viagem ou férias, o operador informa, no momento desse convite, o viajante de forma clara, compreensível e bem visível de que, se subseqüentemente o viajante concordar em pagar um tipo adicional de serviço de viagem após ter concordado em pagar o primeiro tipo de serviço de viagem, o primeiro tipo de serviço de viagem e o tipo adicional de serviço de viagem não constituem uma viagem organizada e o viajante não beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas ao abrigo da presente diretiva.
2. Se um operador fizer o convite a que se refere o n.º 1 antes de o viajante concordar em pagar um primeiro tipo de serviço de viagem, mas não prestar as informações a que se refere esse número, e subseqüentemente o viajante concordar em pagar por esse tipo adicional de serviço de viagem no mesmo ponto de venda no prazo de 24 horas após concordar em pagar o primeiro tipo de serviço de viagem, os serviços de viagem em causa constituem uma viagem organizada e o operador é considerado o organizador dessa viagem organizada.»;

- 7) O artigo 7.º é alterado do seguinte modo:
- a) O n.º 2, alínea b), passa a ter a seguinte redação:
- «b) A indicação:
- i) de que o organizador é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada, nos termos do artigo 13.º, por quaisquer reembolsos devidos resultantes da rescisão ou alteração desse contrato, e pela prestação de assistência se o viajante estiver em dificuldades, nos termos do artigo 16.º,
- ii) se aplicável, de que o viajante também pode contactar o organizador por intermédio do retalhista;»;

b) No n.º 2, a alínea g) passa a ter a seguinte redação:

«g) informações sobre as modalidades de tratamento de reclamações, incluindo a língua ou línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e serão tratadas e o endereço físico ou de correio eletrónico para o qual as reclamações podem ser enviadas, bem como informações sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL) nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho\* e, se for caso disso, sobre a entidade de RAL pela qual o comerciante está abrangido;

---

\* Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).»;

c) É inserido o seguinte número:

«2-A A ficha informativa pertinente que figura no anexo I é anexada ao contrato de viagem organizada e disponibilizada ao viajante num suporte duradouro no momento da celebração desse contrato. O contrato de viagem organizada contém uma referência clara a essa ficha informativa.»;

8) O artigo 12.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. Os Estados-Membros asseguram que o viajante tenha direito a rescindir o contrato de viagem organizada em qualquer momento antes do início da viagem organizada. Caso rescinda o contrato de viagem organizada nos termos do presente número, o viajante pode ser obrigado a pagar ao organizador uma taxa de rescisão adequada e justificável, desde que o contrato estipule a possibilidade de tal taxa ser cobrada.

O contrato de viagem organizada a que se refere o primeiro parágrafo pode:

- a) Estipular taxas de rescisão normalizadas razoáveis, baseadas na antecedência da rescisão do contrato relativamente ao início da viagem organizada e nas economias de custos e receitas esperadas em resultado da reafetação dos serviços de viagem, sob a forma de montantes fixos ou de percentagens do preço da viagem organizada, ou por um meio semelhante de cálculo; ou
- b) Especificar que a taxa de rescisão corresponde ao preço da viagem organizada, deduzidas as economias de custos e receitas pertinentes decorrentes da reafetação dos serviços de viagem, ou a um montante inferior, conforme acordado pelas partes.

Se o contrato de viagem organizada prever a possibilidade de cobrança de uma taxa de rescisão sem outras especificações, a taxa de rescisão corresponde ao preço da viagem organizada, deduzidas as economias de custos e receitas pertinentes decorrentes da reafetação dos serviços de viagem, ou a um montante inferior, conforme acordado pelas partes.

A pedido do viajante, o organizador justifica as taxas de rescisão aplicáveis.»;

b) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. Não obstante o disposto no n.º 1, o viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem organizada antes do início da viagem organizada sem pagar qualquer taxa de rescisão sempre que for razoavelmente previsível que a execução do contrato de viagem organizada será afetada de forma significativa por circunstâncias inevitáveis e excepcionais que ocorram no local de partida ou que ocorram no local de destino ou na sua proximidade imediata, ou que afetem a viagem do viajante para esse destino ou a partir desse destino. Em caso de rescisão do contrato de viagem organizada nos termos do presente número, o viajante tem direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados para a viagem organizada mas não tem direito a uma indemnização adicional.»;

c) O n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

«4. O organizador efetua os reembolsos exigidos nos termos dos n.ºs 2 e 3 ou, no que diz respeito ao n.º 1, reembolsa todos os pagamentos efetuados pelo viajante ou por conta deste para a viagem organizada, deduzida a taxa de rescisão adequada e justificável. O organizador efetua esses reembolsos ao viajante sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias após a rescisão do contrato de viagem organizada, sem que seja necessário um pedido prévio por parte do viajante. Sempre que os dados de pagamento do viajante deixarem de ser válidos, esse prazo de reembolso de 14 dias começa a contar a partir do momento em que o viajante tiver fornecido ao organizador os dados de pagamento corretos.

Sempre que, no prazo de 14 dias após a rescisão de um contrato de viagem organizada nos termos dos n.ºs 1, 2 ou 3, o organizador e o viajante acordarem numa viagem organizada de substituição de qualidade equivalente ou superior, o viajante não tem direito a reembolso. Se o viajante aceitar uma viagem organizada de substituição de qualidade ou custo inferior, o organizador reembolsa ao viajante o montante correspondente à diferença entre o preço mais elevado pago e o preço mais baixo da viagem organizada de substituição, o mais tardar 14 dias após o acordo sobre a viagem organizada de substituição.

Sempre que introduzam ou mantenham mecanismos destinados a assegurar que os reembolsos aos viajantes sejam efetuados após a rescisão dos contratos de viagem organizada nos termos dos n.ºs 2 e 3 do presente artigo, no prazo previsto no primeiro parágrafo do presente número, os Estados-Membros informam a Comissão e os pontos de contacto centrais dos outros Estados-Membros, a que se refere o artigo 18.º, n.º 2, sobre esses mecanismos.»;

9) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 12.º-A

*Vales*

1. Os Estados-Membros asseguram que, em caso de rescisão de um contrato de viagem organizada nos termos dos artigos 10.º, 11.º ou 12.º, o organizador tenha direito a propor ao viajante a possibilidade de aceitar um vale de valor, pelo menos, igual ao montante do reembolso a que o viajante tem direito («direito de reembolso do viajante») em vez de um reembolso. O organizador pode propor ao viajante um vale de valor superior ao seu direito de reembolso.
2. O viajante pode utilizar o vale para qualquer serviço de viagem oferecido pelo organizador e pode resgatar o vale em partes.
3. Os organizadores não podem tratar os titulares de vales de forma menos favorável do que outros viajantes aquando da reserva de serviços de viagem.

4. Ao propor vales aos viajantes, e antes de os viajantes os aceitarem explicitamente, o organizador presta-lhes, de forma clara e visível, num suporte duradouro, as seguintes informações:
- a) O facto de o viajante ter direito ao reembolso no prazo de 14 dias e não ser obrigado a aceitar um vale;
  - b) O valor do vale;
  - c) O montante do direito de reembolso do viajante e o facto de esse montante estar coberto pela proteção em caso de insolvência do organizador;
  - d) O facto de o vale poder ser utilizado, no todo ou em parte, e de poder ser utilizado para qualquer serviço de viagem oferecido pelo organizador, e que, se o vale for utilizado para reservar um único serviço de viagem, esse contrato não será abrangido pela proteção prevista na presente diretiva;
  - e) O período de validade do vale;
  - f) O facto de o vale poder ser cedido uma única vez, e de a cessão ser gratuita;
  - g) O facto de, se o vale não tiver sido resgatado até ao montante total do direito de reembolso do viajante até ao termo do seu prazo de validade, o viajante dever receber automaticamente o remanescente do direito de reembolso no prazo de 14 dias após o termo desse período de validade, sem que seja necessário um pedido prévio.

5. O vale é emitido num suporte duradouro e contém as informações enumeradas no n.º 4, alíneas b) a g), de forma clara e compreensível. O vale indica igualmente a denominação comercial do organizador, as informações que os viajantes são obrigados a fornecer ao organizador para que uma cessão para outra pessoa seja válida, bem como as datas de início e de termo do período de validade.
6. Os vales são válidos no máximo por 12 meses a contar da data em que os viajantes os aceitam nos termos do n.º 4. Esse período de validade pode ser prorrogado uma única vez, por um período máximo de 12 meses, desde que ambas as partes cheguem expressamente a acordo sobre essa prorrogação num suporte duradouro.
7. O direito de reembolso do viajante é suspenso durante o período de validade do vale, desde que o viajante tenha recebido as informações a que se refere o n.º 4 e tenha aceitado expressamente, num suporte duradouro, o vale em vez de um reembolso. As partes podem, em qualquer momento, chegar a acordo sobre o reembolso total ou parcial antes de o vale ser resgatado ou caducar. O direito de reembolso do viajante caduca quando o vale tiver sido resgatado até ao montante total desse direito de reembolso.
8. A suspensão do direito de reembolso do viajante cessa:
  - a) Quando o período de validade do vale expirar, se o vale não tiver sido resgatado até ao montante do direito de reembolso do viajante; ou

- b) Quando, antes do período de validade de um vale expirar, as partes acordarem o reembolso de um eventual montante remanescente do direito de reembolso do viajante; ou
  - c) No caso de insolvência do organizador.
9. O organizador reembolsa o viajante sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias após o termo da suspensão do direito de reembolso do viajante, nos termos do n.º 8, alíneas a) e b), sem que seja necessário um pedido prévio por parte do viajante.
10. Os viajantes podem ceder o vale uma única vez. A cessão só é válida se o viajante que cede o vale informar o organizador, num suporte duradouro, sobre a cessão e fornecer os dados pessoais do cessionário necessários para que este resgate o vale ou receba um reembolso no final do período de validade do vale. O organizador deve confirmar a cessão do vale sem demora injustificada num suporte duradouro. Os organizadores não podem cobrar qualquer taxa pela cessão.»;

10) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 16.º-A

*Tratamento de reclamações*

1. O organizador assegura que é facilmente contactável através dos pontos de contacto indicados nos termos do artigo 7.º, n.º 2, alínea d), e que é capaz de dar resposta eficaz às perguntas dos viajantes, ou àquelas feitas em seu nome, e em especial àquelas relacionadas com a prestação de assistência nos termos do artigo 16.º caso um viajante esteja em dificuldade, ou em relação a quaisquer faltas de conformidade que ocorram durante a execução da viagem organizada e as vias de recurso disponíveis previstos no artigo 13.º.
2. O organizador dispõe igualmente de mecanismos para o tratamento eficaz de outros tipos de reclamações para além das referidas no n.º 1.

O organizador acusa a receção dessas reclamações, num suporte duradouro, no prazo de sete dias a contar da sua receção e dá uma resposta fundamentada ao viajante, num suporte duradouro, no prazo de 60 dias a contar da data da reclamação.

Os Estados-Membros podem prever prazos mais curtos do que os referidos no segundo parágrafo do presente número.

3. A menos que aceite plenamente a reclamação do viajante, o organizador informa-o, na resposta fundamentada, de quaisquer mecanismos de RAL ao dispor do viajante nos termos da Diretiva 2013/11/UE na matéria em causa.»;

11) O artigo 17.º passa a ter a seguinte redação:

*«Artigo 17.º*

*Efetividade e âmbito da proteção em caso de insolvência*

1. Os Estados-Membros asseguram que os organizadores estabelecidos no seu território garantem o reembolso de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes em caso de insolvência do organizador. Tal garantia inclui a proteção dos pagamentos efetuados no caso de uma viagem organizada não ser total ou parcialmente executada em consequência da insolvência do organizador ou no caso de um viajante ter direito a reembolso. Sempre que um viajante receba um vale, a garantia é limitada ao montante do direito de reembolso do viajante. Se no contrato de viagem organizada estiver incluída a viagem de regresso, os organizadores garantem igualmente o repatriamento dos viajantes. Pode ser proposta a continuação da viagem.

Os organizadores não estabelecidos num Estado-Membro e que vendam ou proponham para venda viagens organizadas num Estado-Membro, ou que por qualquer meio dirijam essas atividades para um Estado-Membro, são obrigados a prestar a garantia nos termos do direito desse Estado-Membro.

2. A garantia a que se refere o n.º 1 é efetiva e cobre os custos razoavelmente previsíveis. Cobre os montantes de pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes e respeitantes a viagens organizadas, tendo em conta o espaço de tempo decorrido entre o recebimento de quaisquer pagamentos e o fim das viagens organizadas, bem como o custo estimado dos repatriamentos em caso de insolvência do organizador. A garantia é sempre suficiente para cobrir os custos dos reembolsos e, se for caso disso, dos repatriamentos. A garantia tem em conta o facto de poderem ocorrer insolvências quando os organizadores detêm o montante mais elevado de pagamentos. A garantia tem igualmente em conta as eventuais alterações do volume de vendas das embalagens.
3. A fim de assegurar a efetividade da proteção em caso de insolvência, os Estados-Membros supervisionam os mecanismos de proteção em caso de insolvência dos organizadores estabelecidos no seu território e controlam a disponibilidade de soluções de proteção em caso de insolvência.
4. A proteção em caso de insolvência do organizador é concedida aos viajantes independentemente do seu local de residência, do local de partida ou do local onde é vendida a viagem organizada, e independentemente do Estado-Membro em que está situada a entidade que garante a proteção em caso de insolvência.
5. Se a execução da viagem organizada for afetada pela insolvência do organizador, a garantia é mobilizada a título gratuito para assegurar os repatriamentos e, se necessário, o financiamento do alojamento anterior ao repatriamento.

6. Os viajantes recebem um reembolso dos seus pagamentos sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar seis meses após a apresentação dos documentos necessários para a análise do seu pedido.

Em casos excepcionais e devidamente justificados, nomeadamente se a entidade ou autoridade responsável pelo tratamento do pedido receber um número exceccionalmente elevado de pedidos num curto espaço de tempo, ou se a insolvência do organizador afetar viajantes de vários Estados-Membros, os reembolsos dos pagamentos são efetuados no prazo de nove meses após a apresentação dos documentos necessários.

Os Estados-Membros podem prever prazos mais curtos do que os referidos no primeiro e segundo parágrafos.

7. Os Estados-Membros asseguram que, em caso de insolvência de um organizador, sejam prestadas aos viajantes, sem demora injustificada, através dos canais de comunicação adequados, pelo menos, as seguintes informações:
  - a) O facto da insolvência do organizador;
  - b) O nome e os dados de contacto da entidade responsável pela proteção em caso de insolvência ou, se aplicável, o nome e os dados de contacto da autoridade competente;

- c) Os seus direitos em relação a viagens organizadas que já tenham sido iniciadas ou que ainda possam ser realizadas; e
  - d) Os documentos que os viajantes têm de apresentar para solicitar um reembolso.
8. Cada Estado-Membro assegura que os inventários em linha que incluem todos os organizadores e, se for caso disso, os retalhistas estabelecidos no respetivo território e abrangidos pela proteção em caso de insolvência ao abrigo das disposições nacionais de transposição da presente diretiva sejam acessíveis ao público e mantidos atualizados. Os Estados-Membros partilham com a Comissão as hiperligações para os sítios Web dos respetivos inventários quando comunicarem as disposições nacionais de transposição da presente diretiva e notificam sem demora a Comissão de quaisquer alterações a essas hiperligações. A Comissão publica no seu sítio Web uma lista das hiperligações recebidas dos Estados-Membros. A Comissão atualiza essa lista sem demora injustificada sempre que um Estado-Membro lhe comunicar uma nova hiperligação.
9. Sempre que tal se justifique atendendo aos pagamentos recebidos pelos retalhistas, os Estados-Membros podem exigir que os retalhistas, para além dos organizadores, subscrevam uma proteção em caso de insolvência, sem prejuízo do artigo 13.º, n.º 1, segundo parágrafo.»;

12) O artigo 18.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. Os Estados-Membros designam pontos de contacto centrais para facilitar a cooperação administrativa e a supervisão dos organizadores que exercem a sua atividade em diferentes Estados-Membros e proceder ao intercâmbio de informações sobre a proteção em caso de insolvência e sobre quaisquer mecanismos criados para assegurar a eficácia dos reembolsos na sequência da rescisão de contratos de viagem organizada. Os Estados-Membros comunicam os dados de contacto desses pontos de contacto a todos os outros Estados-Membros e à Comissão.»;

b) O n.º 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. Os pontos de contacto centrais trocam entre si todas as informações necessárias sobre os requisitos nacionais de proteção em caso de insolvência e a identidade da entidade ou entidades que garantem a proteção em caso de insolvência a organizadores específicos estabelecidos no seu território»;

c) O n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

«4. Se tiverem dúvidas quanto à proteção em caso de insolvência de um organizador, os Estados-Membros solicitam esclarecimentos ao Estado-Membro onde está estabelecido o organizador. Os Estados-Membros respondem aos pedidos dos outros Estados-Membros o mais rapidamente possível, tendo em conta a urgência e a complexidade da questão. Em todo o caso, uma primeira resposta inclui a identidade do organizador ou, se for caso disso, do retalhista e da entidade ou entidades responsáveis pela proteção em caso de insolvência, e é emitida, o mais tardar, 15 dias úteis a contar da data de receção do pedido.»;

13) O capítulo VI, que compreende o artigo 19.º, é suprimido;

14) No artigo 21.º, o primeiro parágrafo passa a ter a seguinte redação:

«Os Estados-Membros asseguram que o operador seja responsável por quaisquer erros devidos a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se o operador tiver aceitado proceder à reserva de uma viagem organizada, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.»;

15) O artigo 22.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 22.º

*Direito de reparação e direito dos organizadores a reembolso*

1. Nos casos em que um organizador ou um retalhista, nos termos do artigo 13.º, n.º 1, segundo parágrafo, ou do artigo 20.º, pague uma indemnização, conceda uma redução do preço ou cumpra qualquer das outras obrigações que lhe incumbam por força da presente diretiva, os Estados-Membros garantem que o organizador ou o retalhista tenha o direito de obter reparação junto de eventuais terceiros que tenham contribuído para o facto gerador da indemnização, da redução do preço ou de outra obrigação.
2. Os Estados-Membros asseguram que, sempre que um prestador de serviços de viagem cancele ou não preste um serviço que faça parte de uma viagem organizada, esse prestador de serviços reembolse ao organizador, no prazo de sete dias, quaisquer pagamentos que este tenha efetuado por esse serviço. Esse prazo de sete dias começa no dia seguinte ao do cancelamento do serviço ou no dia em que o serviço deveria ser prestado, consoante o que ocorrer primeiro.»;

16) No artigo 23.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

- «1. A declaração por parte de um organizador de uma viagem organizada de que atua exclusivamente enquanto prestador de um serviço de viagem, intermediário ou em qualquer outra qualidade, ou de que uma viagem organizada não constitui uma viagem organizada, não exonera esse organizador das obrigações que lhe são impostas pela presente diretiva.»;

- 17) O anexo I é substituído pelo texto que consta do anexo da presente diretiva;
- 18) É suprimido o anexo II.

*Artigo 2.º*

*Relatório da Comissão e revisão*

Até ... [cinco anos após a entrada em vigor da presente diretiva modificativa], a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente diretiva. Esse relatório inclui, em especial, uma avaliação da aplicação do artigo 5.º-A da Diretiva (UE) 2015/2302, introduzido pelo artigo 1.º, n.º 6, da presente diretiva, e tem em conta o impacto nos organizadores de micro, pequena e média dimensão.

Se necessário, o relatório é acompanhado de propostas legislativas.

*Artigo 3.º*

*Transposição*

1. Os Estados-Membros adotam e publicam, até... [28 meses após a entrada em vigor da presente diretiva modificativa], as disposições necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Do facto informam imediatamente a Comissão.

Os Estados-Membros aplicam essas disposições a partir de... [34 meses após a data de entrada em vigor da presente diretiva modificativa].

As disposições adotadas pelos Estados-Membros devem fazer referência à presente diretiva ou devem ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial.

Os Estados-Membros estabelecem o modo como deve ser feita a referência.

2. Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das principais medidas de direito interno que adotarem no domínio abrangido pela presente diretiva.

*Artigo 4.º*

*Entrada em vigor*

A presente diretiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

*Artigo 5.º*

*Destinatários*

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em

*Pelo Parlamento Europeu*

*A Presidente*

*Pelo Conselho*

*O Presidente / A Presidente*

## ANEXO

### «ANEXO I

#### Parte A

Ficha informativa normalizada para contratos de viagem organizada  
caso a utilização de hiperligações seja possível

#### OS MEUS DIREITOS ESSENCIAIS ENQUANTO VIAJANTE

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção da Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A empresa XY, enquanto organizador desta viagem organizada, [(se for caso disso, nos termos da legislação nacional aplicável,) e a empresa XZ, enquanto retalhista,]<sup>1</sup> [é/são] plenamente [responsável/responsáveis] pela boa execução da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, os seus pagamentos à empresa XY [(se for caso disso) e à empresa YZ<sup>1</sup>] estão protegidos e, se a viagem de regresso estiver incluída na viagem organizada, o seu repatriamento é garantido se [essa empresa/essas empresas<sup>1</sup>] se tornar[em] insolvente[s].

Para mais informações sobre os direitos essenciais nos termos da Diretiva (UE) 2015/2302, nomeadamente em matéria de alterações de contratos, cancelamentos, reembolsos, responsabilidade por execução incorreta e proteção em caso de insolvência, bem como sobre as partes a contactar, consultar aqui (a fornecer sob a forma de uma hiperligação).

---

<sup>1</sup> Os Estados-Membros devem escolher a alternativa correta à luz da respetiva transposição da diretiva.

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

Direitos essenciais previstos na Diretiva (UE) 2015/2302

#### Informação

- Antes da celebração do contrato de viagem organizada, os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada, incluindo sobre o preço e os pagamentos devidos no momento da reserva.
- Após a celebração de um contrato de viagem organizada, os viajantes receberão o contrato num suporte duradouro (por exemplo, em papel ou por correio eletrónico).

#### Operador responsável e pontos de contacto

- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos numa viagem organizada. Esse operador é o organizador da viagem organizada, identificado pelo texto na caixa supra e no contrato de viagem organizada. O contrato deve conter os dados de contacto do organizador.
- Quando uma viagem organizada é vendida através de um retalhista (por exemplo, uma agência de viagens), os viajantes podem também contactar o retalhista em caso de problemas ou para transmitir mensagens ao organizador. Os dados de contacto do retalhista são igualmente indicados no contrato. Consoante a legislação nacional aplicável, os retalhistas também podem ser responsáveis pela execução da viagem organizada.

- Os viajantes terão à disposição um número de telefone de emergência ou os dados de contacto de um ponto de contacto que podem utilizar para comunicar com o organizador ou o retalhista enquanto estiverem em viagem ou férias.

#### Cessão do contrato

- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, eventualmente mediante uma taxa. O viajante deve notificar com antecedência razoável o organizador ou, se for caso disso, o retalhista.

#### Aumentos de preços

- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se tal estiver expressamente previsto no contrato e, o mais tardar, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço exceder 8 % do preço da viagem organizada, os viajantes podem rescindir o contrato e, nesse caso, recuperarão o seu dinheiro. Se, no contrato, o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, os viajantes têm direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.

#### Rescisão do contrato antes do início de uma viagem organizada

- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos se algum dos elementos essenciais da viagem organizada sofrer alterações significativas ou se se verificar um aumento de preço superior a 8 % do preço da viagem organizada.
- Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.

- Os viajantes podem, antes do início da viagem organizada, rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão se circunstâncias inevitáveis e excepcionais afetarem significativamente a viagem ou as férias. As circunstâncias inevitáveis e excepcionais incluem, por exemplo, catástrofes naturais, problemas de segurança graves ou riscos para a saúde pública que se possa razoavelmente esperar que afetem a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem, em qualquer momento antes do início da viagem organizada, rescindir o contrato, inclusive por motivos pessoais, mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificada. Os viajantes têm de ser informados dessas taxas antes da celebração do contrato e no contrato.

#### Reembolsos

- Em todos os casos em que o organizador ou o viajante cancele a viagem organizada, os viajantes têm de receber um reembolso dos seus pagamentos (se for caso disso, tendo em conta as taxas de rescisão) no prazo de 14 dias, a menos que as partes cheguem a acordo sobre uma viagem organizada de substituição nesse prazo de 14 dias. O organizador da viagem organizada é responsável pelos reembolsos. Sempre que esteja envolvido um retalhista e seja exigido pela legislação nacional aplicável, o retalhista é igualmente responsável pelos reembolsos.
- Se o organizador propuser um vale a utilizar para qualquer serviço de viagem oferecido pelo organizador em vez de um reembolso no prazo de 14 dias, os viajantes receberão informações sobre os seus direitos em relação ao vale e podem optar por aceitá-lo ou não.

## Problemas durante a viagem ou as férias

- O organizador é obrigado a resolver os problemas que ocorram durante a execução da viagem organizada. Os viajantes devem informar o organizador dos problemas com que se deparam.
- Se não for possível fornecer elementos significativos da viagem organizada conforme acordado, o organizador deve propor soluções alternativas adequadas sem custos adicionais. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa, caso os serviços de viagem não sejam executados em conformidade com o contrato, essa situação afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra essa falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço ou a uma indemnização por danos, ou a ambas, em caso de não execução ou de execução deficiente dos serviços de viagem, sob reserva das condições estabelecidas na Diretiva (UE) 2015/2302.
- O organizador tem de prestar assistência se o viajante se encontrar em dificuldades, por exemplo, fornecendo informações sobre serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular e oferecendo a possibilidade de efetuar comunicações à distância.

## Proteção em caso de insolvência

- Se o organizador se tornar insolvente, os pagamentos dos viajantes serão reembolsados. Em alguns Estados-Membros, também existe proteção em caso de insolvência para os pagamentos aos retalhistas. Se o organizador ou, se aplicável, o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se a viagem de regresso estiver incluída na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com WX (entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros). Os viajantes podem contactar essa entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (dados de contacto, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços de viagem devido à insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional (hiperligação)

## Parte B

Ficha informativa normalizada para contratos de viagem organizada  
caso as situações sejam distintas das abrangidas pela Parte A

### OS MEUS DIREITOS ESSENCIAIS ENQUANTO VIAJANTE

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção da Diretiva (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A empresa XY, enquanto organizador desta viagem organizada, [(se for caso disso, nos termos da legislação nacional aplicável) e a empresa XZ, enquanto retalhista,]<sup>1</sup> [é/são] plenamente [responsável/responsáveis] pela boa execução da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, os seus pagamentos à empresa XY [(se for caso disso) e à empresa YZ<sup>1</sup>] estão protegidos e, se a viagem de regresso estiver incluída na viagem organizada, o seu repatriamento é garantido se [essa empresa/essas empresas<sup>1</sup>] se tornar[em] insolvente[s].

Para mais informações sobre os direitos essenciais nos termos da Diretiva (UE) 2015/2302, nomeadamente em matéria de alterações de contratos, cancelamentos, reembolsos, responsabilidade por execução incorreta e proteção em caso de insolvência, bem como sobre as partes a contactar, consultar o texto infra.

---

<sup>1</sup> Os Estados-Membros devem escolher a alternativa correta à luz da respetiva transposição da diretiva.

## Direitos essenciais previstos na Diretiva (UE) 2015/2302

### Informação

- Antes da celebração do contrato de viagem organizada, os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada, incluindo sobre o preço e os pagamentos devidos no momento da reserva.
- Após a celebração de um contrato de viagem organizada, os viajantes receberão o contrato num suporte duradouro (por exemplo, em papel ou por correio eletrónico).

### Operador responsável e pontos de contacto

- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos numa viagem organizada. Esse operador é o organizador da viagem organizada, identificado pelo texto na caixa supra e no contrato. O contrato deve conter os dados de contacto do organizador.
- Quando uma viagem organizada é vendida através de um retalhista (por exemplo, uma agência de viagens), os viajantes podem também contactar o retalhista em caso de problemas ou para transmitir mensagens ao organizador. Os dados de contacto do retalhista são igualmente indicados no contrato. Consoante a legislação nacional aplicável, os retalhistas também podem ser responsáveis pela execução da viagem organizada.
- Os viajantes terão à disposição um número de telefone de emergência ou os dados de contacto de um ponto de contacto que podem utilizar para comunicar com o organizador ou o retalhista enquanto estiverem em viagem ou férias.

#### Cessão do contrato

- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, eventualmente mediante uma taxa. O viajante deve notificar com antecedência razoável o organizador ou, se for caso disso, o retalhista.

#### Aumentos de preços

- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se tal estiver expressamente previsto no contrato e, o mais tardar, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço exceder 8 % do preço da viagem organizada, os viajantes podem rescindir o contrato e, nesse caso, recuperarão o seu dinheiro. Se, no contrato, o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, os viajantes têm direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.

#### Rescisão do contrato antes do início de uma viagem organizada

- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos se algum dos elementos essenciais da viagem organizada sofrer alterações significativas ou se se verificar um aumento de preço superior a 8 % do preço da viagem organizada.
- Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.

- Os viajantes podem, antes do início da viagem organizada, rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão se circunstâncias inevitáveis e excepcionais afetarem significativamente a viagem ou as férias. As circunstâncias inevitáveis e excepcionais incluem, por exemplo, catástrofes naturais, problemas de segurança graves ou riscos para a saúde pública que se possa razoavelmente esperar que afetem a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem, em qualquer momento antes do início da viagem organizada, rescindir o contrato, inclusive por motivos pessoais, mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificada. Os viajantes têm de ser informados dessas taxas antes da celebração do contrato e no contrato.

#### Reembolsos

- Em todos os casos em que o organizador ou o viajante cancele a viagem organizada, os viajantes têm de receber um reembolso dos seus pagamentos (se for caso disso, tendo em conta as taxas de rescisão) no prazo de 14 dias, a menos que as partes cheguem a acordo sobre uma viagem organizada de substituição nesse prazo de 14 dias. O organizador da viagem organizada é responsável pelos reembolsos. Sempre que esteja envolvido um retalhista e seja exigido pela legislação nacional aplicável, o retalhista é igualmente responsável pelos reembolsos.
- Se o organizador propuser um vale a utilizar para qualquer serviço de viagem oferecido pelo organizador em vez de um reembolso no prazo de 14 dias, os viajantes receberão informações sobre os seus direitos em relação ao vale e podem optar por aceitá-lo ou não.

## Problemas durante a viagem ou as férias

- O organizador é obrigado a resolver os problemas que ocorram durante a execução da viagem organizada. Os viajantes devem informar o organizador dos problemas com que se deparam.
- Se não for possível fornecer elementos significativos da viagem organizada conforme acordado, o organizador deve propor soluções alternativas adequadas sem custos adicionais. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa, caso os serviços de viagem não sejam executados em conformidade com o contrato, essa situação afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra essa falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço ou a uma indemnização por danos, ou a ambas, em caso de não execução ou de execução deficiente dos serviços de viagem, sob reserva das condições estabelecidas na Diretiva (UE) 2015/2302.
- O organizador tem de prestar assistência se o viajante se encontrar em dificuldades, por exemplo, fornecendo informações sobre serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular e oferecendo a possibilidade de efetuar comunicações à distância.

## Proteção em caso de insolvência

- Se o organizador se tornar insolvente, os pagamentos dos viajantes serão reembolsados. Em alguns Estados-Membros, também existe proteção em caso de insolvência para os pagamentos aos retalhistas. Se o organizador ou, se aplicável, o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se a viagem de regresso estiver incluída na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com WX (entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros). Os viajantes podem contactar essa entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (dados de contacto, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços de viagem devido à insolvência de XY.

(Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional (hiperligação).)

## Parte C

Ficha informativa normalizada caso o organizador transmita dados a outro operador, nos termos do artigo 3.º, ponto 2, alínea b), subalínea v)

### OS MEUS DIREITOS ESSENCIAIS ENQUANTO VIAJANTE

Ao celebrar um contrato com a empresa AB o mais tardar 24 horas após a receção da confirmação da reserva pela empresa XY, os serviços de viagem prestados por XY e AB constituirão uma viagem organizada na aceção da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A empresa XY será plenamente responsável pela correta execução da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a empresa YZ tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja declarada insolvente.

Mais informações sobre os direitos essenciais ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302, nomeadamente sobre alterações contratuais, cancelamentos, reembolsos, responsabilidade pela execução incorreta e proteção em caso de insolvência, bem como sobre as partes a contactar (a fornecer sob a forma de uma hiperligação).

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

Direitos essenciais previstos na Diretiva (UE) 2015/2302

#### Informação

- Antes da celebração do contrato de viagem organizada, os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada, incluindo sobre o preço e os pagamentos devidos no momento da reserva.
- Após a celebração de um contrato de viagem organizada, os viajantes receberão o contrato num suporte duradouro (por exemplo, em papel ou por correio eletrónico).

#### Operador responsável e pontos de contacto

- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos numa viagem organizada. Esse operador é o organizador da viagem organizada, identificado pelo texto na caixa supra e no contrato. O contrato deve conter os dados de contacto do organizador.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos dados de contacto de um ponto de contacto que podem utilizar para comunicar com o organizador ou a agência de viagens.

#### Cessão do contrato

- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, eventualmente mediante uma taxa. O viajante deve notificar com antecedência razoável o organizador ou, se for caso disso, o retalhista.

## Aumentos de preços

- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se tal estiver expressamente previsto no contrato e, o mais tardar, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço exceder 8 % do preço da viagem organizada, os viajantes podem rescindir o contrato e, nesse caso, recuperarão o seu dinheiro. Se, no contrato, o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, os viajantes têm direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.

## Rescisão do contrato antes do início de uma viagem organizada

- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos se algum dos elementos essenciais da viagem organizada sofrer alterações significativas ou se se verificar um aumento de preço superior a 8 % do preço da viagem organizada.
- Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem, antes do início da viagem organizada, rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão se circunstâncias inevitáveis e excepcionais afetarem significativamente a viagem ou as férias. As circunstâncias inevitáveis e excepcionais incluem, por exemplo, catástrofes naturais, problemas de segurança graves ou riscos para a saúde pública que se possa razoavelmente esperar que afetem a viagem organizada.

- Além disso, os viajantes podem, em qualquer momento antes do início da viagem organizada, rescindir o contrato, inclusive por motivos pessoais, mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificada. Os viajantes têm de ser informados dessas taxas antes da celebração do contrato e no contrato.

#### Reembolsos

- Em todos os casos em que o organizador ou o viajante cancele a viagem organizada, os viajantes têm de receber um reembolso dos seus pagamentos (se for caso disso, tendo em conta as taxas de rescisão) no prazo de 14 dias, a menos que as partes cheguem a acordo sobre uma viagem organizada de substituição nesse prazo de 14 dias. O organizador da viagem organizada é responsável pelos reembolsos. Sempre que esteja envolvido um retalhista e seja exigido pela legislação nacional aplicável, o retalhista é igualmente responsável pelos reembolsos.
- Se o organizador propuser um vale a utilizar para qualquer serviço de viagem oferecido pelo organizador em vez de um reembolso no prazo de 14 dias, os viajantes receberão informações sobre os seus direitos em relação ao vale e podem optar por aceitá-lo ou não.

#### Problemas durante a viagem ou as férias

- O organizador é obrigado a resolver os problemas que ocorram durante a execução da viagem organizada. Os viajantes devem informar o organizador dos problemas com que se deparam.

- Se não for possível fornecer elementos significativos da viagem organizada conforme acordado, o organizador deve propor soluções alternativas adequadas sem custos adicionais. Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa, caso os serviços de viagem não sejam executados em conformidade com o contrato, essa situação afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra essa falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço ou a uma indemnização por danos, ou a ambas, em caso de não execução ou de execução deficiente dos serviços de viagem, sob reserva das condições estabelecidas na Diretiva (UE) 2015/2302.
- O organizador tem de prestar assistência se o viajante se encontrar em dificuldades, por exemplo, fornecendo informações sobre serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular e oferecendo a possibilidade de efetuar comunicações à distância.

## Proteção em caso de insolvência

- Se o organizador se tornar insolvente, os pagamentos dos viajantes serão reembolsados. Em alguns Estados-Membros, também existe proteção em caso de insolvência para os pagamentos aos retalhistas. Se o organizador ou, se aplicável, o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se a viagem de regresso estiver incluída na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com WX (entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros). Os viajantes podem contactar essa entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (dados de contacto, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços de viagem devido à insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional (hiperligação)».

---