

I

(Atos legislativos)

DIRETIVAS

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**

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 ⁽¹⁾,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário ⁽²⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) A Diretiva 90/314/CEE do Conselho ⁽³⁾ confere aos consumidores uma série de direitos importantes em matéria de viagens organizadas, nomeadamente no que se refere aos requisitos de informação, à responsabilidade dos operadores pela execução de uma viagem organizada e à proteção em caso de insolvência do organizador ou do retalhista. Todavia, importa adaptar esse quadro legislativo à evolução do mercado, a fim de o tornar mais adequado ao mercado interno, eliminar as ambiguidades e colmatar as lacunas jurídicas existentes.
- (2) O turismo desempenha um papel importante na economia da União, e as viagens organizadas, as férias organizadas e os circuitos organizados (a seguir designadas «viagens organizadas») representam uma parte significativa do mercado das viagens. Esse mercado passou por grandes mutações desde a adoção da Diretiva 90/314/CEE. Para além das cadeias de distribuição tradicionais, a Internet tornou-se um meio cada vez mais importante de propor ou vender serviços de viagem. Os serviços de viagem não se limitam a combinações sob a forma de viagens pré-organizadas tradicionais, sendo muitas vezes combinados de forma personalizada. Muitas dessas combinações de serviços de viagem encontram-se numa «zona cinzenta» no plano jurídico ou estão claramente fora do âmbito de aplicação da Diretiva 90/314/CEE. A presente diretiva visa adaptar o âmbito da proteção de modo a ter em conta essa evolução, a aumentar a transparência e a reforçar a segurança jurídica dos viajantes e dos operadores.

⁽¹⁾ JO C 170 de 5.6.2014, p. 73.

⁽²⁾ Posição do Parlamento Europeu de 12 de março de 2014 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e posição do Conselho em primeira leitura de 18 de setembro de 2015 (JO C 360 de 30.10.2015, p. 1). Posição do Parlamento Europeu de 27 de outubro de 2015 (ainda não publicada no Jornal Oficial).

⁽³⁾ 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).

- (3) O artigo 169.º, n.º 1 e n.º 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece que a União deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa do consumidor através das medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º do TFUE.
- (4) A Diretiva 90/314/CEE dá aos Estados-Membros uma ampla margem de manobra relativamente à sua transposição. Por conseguinte, subsistem divergências consideráveis entre o direito dos vários Estados-Membros. A fragmentação jurídica gera custos mais elevados para as empresas e cria obstáculos àquelas que pretendem exercer as suas atividades além-fronteiras, limitando assim as escolhas dos consumidores.
- (5) Nos termos do artigo 26.º, n.º 2, e do artigo 49.º do TFUE, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual são asseguradas a livre circulação de mercadorias e serviços e a liberdade de estabelecimento. Importa harmonizar os direitos e as obrigações decorrentes dos contratos relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos, a fim de criar um verdadeiro mercado interno dos consumidores nesse domínio, estabelecendo o bom equilíbrio entre um elevado nível de defesa do consumidor e a competitividade das empresas.
- (6) O potencial transfronteiriço do mercado das viagens organizadas na União ainda não é plenamente explorado. As disparidades entre as regras de proteção dos viajantes nos diferentes Estados-Membros desencorajam os viajantes de um Estado-Membro de adquirir viagens organizadas e serviços de viagem conexos noutro Estado-Membro e, paralelamente, desincentivam os organizadores e retalhistas de um Estado-Membro de vender esses serviços noutro Estado-Membro. Para que os viajantes e os operadores possam beneficiar plenamente do mercado interno, assegurando-se, em simultâneo, um elevado nível de defesa do consumidor em toda a União, importa aproximar as legislações dos Estados-Membros em matéria de viagens organizadas e de serviços de viagem conexos.
- (7) Os viajantes que adquirem viagens organizadas ou serviços de viagem conexos são, na sua maioria, consumidores na aceção do direito do consumidor da União. Por outro lado, nem sempre é fácil distinguir entre consumidores e representantes das pequenas empresas ou profissionais que reservam viagens relacionadas com a sua atividade comercial ou profissional através dos mesmos canais de reserva que os consumidores. Esses viajantes precisam muitas vezes de um nível de proteção equivalente. Em contrapartida, há empresas ou organizações que reservam serviços de viagem com base num acordo geral frequentemente celebrado para um número elevado de serviços de viagem por um período determinado, por exemplo com uma agência de viagens. Este último tipo de serviços de viagem não requer o nível de proteção concebido para os consumidores. Portanto, a presente diretiva deverá ser aplicável aos viajantes de negócios, inclusivamente os profissionais liberais, os trabalhadores independentes ou outras pessoas singulares, caso não reservem serviços de viagem com base num acordo geral. Para evitar a confusão com a definição do termo «consumidor», utilizado noutra legislação da União, as pessoas protegidas pela presente diretiva deverão ser designadas por «viajantes».
- (8) Dado que os serviços de viagem podem ser combinados de diversas formas, convém considerar como viagem organizada qualquer combinação de serviços de viagem que apresente as características que os viajantes normalmente associam a este tipo de viagens, em particular a combinação de diferentes serviços de viagem num único produto de viagem, assumindo o organizador a responsabilidade pela sua correta execução. Segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia ⁽¹⁾, deverá ser indiferente o facto de os serviços de viagem serem combinados antes de ter sido estabelecido qualquer contacto com o viajante ou a pedido ou segundo as escolhas feitas por este. Deverão ser aplicáveis os mesmos princípios, independentemente de a reserva ser feita num operador tradicional ou em linha.
- (9) Por motivos de transparência deverá ser feita uma distinção entre as viagens organizadas e os serviços de viagem conexos mediante os quais operadores em linha ou tradicionais facilitam a aquisição de serviços de viagem pelos viajantes, implicando a celebração de contratos com diferentes prestadores de serviços de viagem, inclusive através de processos interligados de reserva, que não apresentam as características das viagens organizadas e aos quais não seria adequado aplicar todas as obrigações aplicáveis às viagens organizadas.
- (10) Tendo em conta a evolução do mercado, importa definir com maior precisão o conceito de «viagem organizada» em função de outros critérios objetivos respeitantes sobretudo à forma como os serviços de viagem são apresentados ou adquiridos e relativamente aos quais os viajantes tenham expectativas legítimas de estar protegidos pela presente diretiva. É o que sucede, por exemplo, caso sejam adquiridos diferentes tipos de serviços de viagem para a mesma viagem ou as mesmas férias através de um único ponto de venda e tais serviços tenham sido selecionados antes de o viajante aceitar o pagamento, ou seja, no âmbito do mesmo processo de reserva, ou caso tais serviços sejam propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global, ou sejam publicitados ou vendidos sob a designação «viagem organizada» ou outra expressão análoga, que indique uma estreita ligação entre os serviços de viagem em causa. Tal expressão análoga pode ser, por exemplo, «venda combinada», «tudo incluído» ou «pacote turístico».

⁽¹⁾ Ver o acórdão do Tribunal de Justiça, de 30 de abril de 2002, *Club Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido e Club Med Viagens Lda*, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

- (11) Importa clarificar igualmente que constituem uma viagem organizada os serviços de viagem combinados na sequência da celebração de um contrato pelo qual um operador concede a um viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem, como sucede com as caixas de oferta de viagens organizadas. Além disso, uma combinação de serviços de viagem deverá ser considerada uma viagem organizada caso o nome do viajante, os dados de pagamento e o endereço de correio eletrónico sejam transmitidos entre os operadores e caso outro contrato seja celebrado o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço.
- (12) Simultaneamente, há que distinguir entre os serviços de viagem conexos e os serviços de viagem que os viajantes reservam de forma autónoma, muitas vezes em momentos diferentes, mesmo que para efeitos da mesma viagem ou das mesmas férias. Os serviços de viagem conexos em linha também deverão ser distinguidos dos sítios *web* conexos que não têm por objetivo a celebração de um contrato com o viajante e das hiperligações através das quais os viajantes são meramente informados, genericamente, sobre outros serviços de viagem, por exemplo caso um hotel ou o organizador de um evento inclua no seu sítio *web* uma lista dos operadores que oferecem transporte para o respetivo local, independentemente de qualquer reserva, ou caso sejam utilizados *cookies* ou metadados para colocar anúncios nos sítios *web*.
- (13) Deverão ser adotadas regras específicas tanto para os operadores tradicionais e em linha que assistem os viajantes na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços, aquando de uma visita ou de um contacto com o respetivo ponto de venda, como para os operadores em linha que facilitam, por exemplo mediante processos interligados de reserva em linha, a aquisição, de forma direcionada, de pelo menos um serviço de viagem adicional junto de outros operadores, caso o contrato seja celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem. Essa facilitação será frequentemente baseada numa ligação comercial, entre o operador que facilita a aquisição de serviços de viagem adicionais e os outros operadores, contra remuneração, independentemente do respetivo método de cálculo, o qual poderá basear-se, por exemplo, no número de cliques ou no volume de negócios. Essas regras seriam aplicáveis nomeadamente quando, a par da confirmação da reserva de um primeiro serviço de viagem, como uma viagem de avião ou de comboio, o viajante é convidado a reservar outros serviços de viagem disponíveis no destino de viagem escolhido, por exemplo o alojamento num hotel, com uma hiperligação para o sítio *web* de reservas de outro prestador de serviços ou intermediário. Se bem que estes serviços não devam constituir viagens organizadas na aceção da presente diretiva, no âmbito dos quais o operador seja responsável pela execução correta dos serviços de viagem, tais serviços de viagem conexos constituem um modelo de negócio alternativo que, muitas vezes, faz forte concorrência às viagens organizadas.
- (14) A fim de assegurar a concorrência leal e proteger os viajantes, também deverá ser aplicável aos serviços de viagem conexos a obrigação de fazer prova suficiente de que se possui garantia para cobrir, em caso de insolvência, o reembolso dos pagamentos e o repatriamento dos viajantes.
- (15) A aquisição de um serviço de viagem autónomo, enquanto serviço isolado, não deverá constituir uma viagem organizada nem um serviço de viagem conexo.
- (16) A fim de proporcionar aos viajantes maior clareza e de lhes permitir fazer escolhas informadas entre os diferentes tipos de serviços de viagem propostos, os operadores deverão ser obrigados a mencionar, de forma clara e bem visível, se a oferta diz respeito a uma viagem organizada ou a um serviço de viagem conexo, e a fornecer informações sobre o respetivo nível de proteção, antes de os viajantes aceitarem o pagamento. A declaração do operador sobre a natureza jurídica do produto de viagem comercializado deverá corresponder à verdadeira natureza jurídica do produto em causa. As autoridades competentes de aplicação da lei deverão intervir sempre que os operadores não forneçam informações exatas aos viajantes.
- (17) Só a combinação de diferentes tipos de serviços de viagem, como o alojamento, o transporte rodoviário, ferroviário, fluvial, marítimo ou aéreo de passageiros, assim como o aluguer de veículos a motor ou determinados motociclos, deverão ser tidos em conta para efeitos de identificação de uma viagem organizada ou de um serviço de viagem conexo. O alojamento para fins residenciais, inclusive para frequentar um curso de línguas a longo prazo, não deverá ser considerado alojamento na aceção da presente diretiva. Os serviços financeiros como os seguros de viagem não deverão ser considerados serviços de viagem. Além disso, os serviços que são parte integrante de outro serviço de viagem não deverão ser considerados serviços de viagem enquanto tal. Neles se incluem, por exemplo, o transporte de bagagem incluído no transporte de passageiros, os serviços de transporte menores, como o transporte de passageiros no âmbito de uma visita guiada, ou o transporte entre o hotel e o aeroporto ou uma estação de caminho-de-ferro, as refeições, as bebidas e a limpeza incluídas no alojamento, ou o acesso a instalações no local como uma piscina, sauna, estação termal ou um ginásio acessíveis aos clientes do hotel. Isso também significa que, ao contrário do que sucede com os cruzeiros, nos casos em que é fornecido o alojamento de pernoita como parte do transporte rodoviário, ferroviário, fluvial, marítimo ou aéreo de passageiros, o alojamento não deverá ser considerado serviço de viagem enquanto tal, se o transporte for claramente o elemento predominante.

- (18) Outros serviços turísticos que não são parte integrante do transporte de passageiros, do alojamento, ou do aluguer de veículos a motor ou de determinados motociclos, podem, por exemplo, ser bilhetes para concertos, eventos desportivos, excursões ou parques de diversões, visitas guiadas, passes de esqui e aluguer de equipamento desportivo, como o equipamento de esqui, ou tratamentos termais. No entanto, se esses serviços forem combinados com apenas um outro tipo de serviço de viagem, por exemplo o alojamento, a combinação só poderá dar lugar à criação de uma viagem organizada ou de serviços de viagem conexos se esses serviços representarem uma proporção significativa do valor da viagem organizada ou do serviço de viagem conexo, ou se forem publicitados como constituindo uma característica essencial da viagem ou das férias ou representarem de outro modo tal característica. Se outros serviços turísticos representarem 25 % ou mais do valor da combinação, deverá considerar-se que representam uma proporção significativa do valor da viagem organizada ou do serviço de viagem conexo. Deverá ser clarificado que, caso se acrescentem outros serviços turísticos, por exemplo, a um alojamento num hotel, reservado como serviço autónomo, após a chegada do viajante ao hotel, esta adição não constitui uma viagem organizada. Tal não deverá conduzir a um desvio à presente diretiva, o que sucederia se os organizadores e retalhistas oferecessem ao viajante a possibilidade de escolher antecipadamente serviços turísticos adicionais e só propusessem a celebração do contrato relativo a esses serviços depois de iniciada a execução do primeiro serviço de viagem.
- (19) Uma vez que é menor a necessidade de proteger os viajantes no caso de viagens de curta duração, e a fim de evitar encargos desnecessários para os operadores, as viagens de duração inferior a 24 horas que não incluem alojamento, assim como as viagens organizadas e os serviços de viagem conexos propostos ou facilitados ocasionalmente e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes deverão ser excluídos do âmbito de aplicação da presente diretiva. Estes podem, por exemplo, incluir as excursões organizadas não mais de algumas vezes por ano por instituições de beneficência, clubes desportivos ou escolas para os seus membros, sem serem propostas ao público em geral. Deverá ser disponibilizada publicamente informação adequada sobre essa exclusão, a fim de assegurar a devida informação dos operadores e viajantes da exclusão dessas viagens organizadas e serviços de viagem conexos do âmbito de aplicação da presente diretiva.
- (20) A presente diretiva não prejudica o direito nacional dos contratos quanto aos aspetos que não sejam por ela regulados.
- (21) Os Estados-Membros deverão continuar a ser competentes, nos termos do direito da União, para aplicar as disposições da presente diretiva em domínios não abrangidos pelo seu âmbito de aplicação. Por conseguinte, os Estados-Membros podem manter ou introduzir legislação nacional correspondente às disposições da presente diretiva, ou a algumas das suas disposições, para contratos que não se enquadram no âmbito de aplicação da presente diretiva. Por exemplo, os Estados-Membros poderão manter ou introduzir disposições correspondentes para determinados contratos autónomos relativos a um serviço único de viagem (por exemplo, o arrendamento de casas de férias) ou para viagens organizadas e serviços de viagem conexos que são propostos ou facilitados, numa base não lucrativa, a um grupo limitado de viajantes e apenas a título ocasional, ou para viagens organizadas e serviços de viagem conexos com duração inferior a 24 horas e que não incluam alojamento.
- (22) A principal característica das viagens organizadas reside em haver um operador responsável, enquanto organizador, pela correta execução da totalidade da viagem organizada. Só nos casos em que intervenha outro operador enquanto organizador de uma viagem organizada, poderá o primeiro operador, normalmente uma agência de viagens tradicional ou em linha, intervir como mero retalhista ou intermediário e não ser responsável enquanto organizador. Determinar se um operador age na qualidade de organizador de uma determinada viagem organizada deverá depender da sua participação na organização da viagem em causa, e não da forma como descreve a sua atividade. Para determinar se um operador é um organizador ou um retalhista, deverá ser indiferente que o operador intervenha no lado da oferta ou se apresente como um agente que atua por conta do viajante.
- (23) A Diretiva 90/314/CEE atribuiu aos Estados-Membros poder discricionário para estabelecerem se os retalhistas, os organizadores ou ambos devem ser responsáveis pela correta execução da viagem organizada. Em alguns Estados-Membros, esta flexibilidade deu origem a dúvidas sobre a questão de saber qual é o operador responsável pela execução dos serviços de viagem pertinentes. Por conseguinte, a presente diretiva deverá deixar claro que os organizadores são responsáveis pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada, salvo se o direito nacional previr a responsabilidade de ambos (organizador e retalhista).
- (24) Em relação às viagens organizadas, os retalhistas deverão ser responsáveis, juntamente com o organizador, pela prestação das informações pré-contratuais. A fim de facilitar a comunicação, em especial nos casos transnacionais, os viajantes deverão poder contactar o organizador igualmente através do retalhista junto do qual adquiriram a viagem organizada.
- (25) O viajante deverá receber todas as informações necessárias antes de adquirir a viagem organizada, quer esta seja vendida através de meios de comunicação à distância, ao balcão de uma agência ou por qualquer outro tipo de distribuição. Ao fornecer essas informações, o operador deverá ter em conta as necessidades específicas dos viajantes particularmente vulneráveis em virtude da sua idade ou incapacidade física que possa razoavelmente prever.

- (26) As informações essenciais sobre, por exemplo, as características principais dos serviços de viagem ou os respetivos preços, fornecidas nos anúncios, no sítio *web* do organizador ou em brochuras enquanto parte das informações pré-contratuais, deverão ser vinculativas, salvo se o organizador se reservar o direito de fazer alterações a tais informações e essas alterações forem comunicadas ao viajante, de forma clara, compreensível e bem visível, antes da celebração do contrato de viagem organizada. No entanto, tendo em conta as novas tecnologias da comunicação, que permitem facilmente atualizações, deixa de ser necessário estabelecer regras específicas sobre as brochuras, embora seja conveniente assegurar que as alterações das informações pré-contratuais sejam comunicadas ao viajante. Essas informações pré-contratuais deverão poder ser alteradas em qualquer momento em caso de acordo expresso de ambas as partes no contrato de viagem organizada.
- (27) Embora os requisitos de informação previstos na presente diretiva sejam exaustivos, não prejudicam os requisitos de informação previstos noutra legislação aplicável da União ⁽¹⁾.
- (28) Os organizadores deverão fornecer informações gerais sobre as exigências em matéria de vistos do país de destino. A informação sobre os prazos aproximados para a obtenção de vistos pode ser prestada através da remissão para informações oficiais do país de destino.
- (29) Tendo em conta as especificidades dos contratos de viagem organizada, deverão ser estabelecidos os direitos e as obrigações das partes contratantes relativos aos períodos anterior e posterior ao início da viagem organizada, em especial se esta não for corretamente executada, ou em caso de alteração de determinadas circunstâncias.
- (30) Dado que as viagens organizadas são frequentemente adquiridas com uma grande antecedência em relação à data da sua realização, podem ocorrer acontecimentos imprevistos. Por conseguinte, o viajante deverá ter, em certas circunstâncias, o direito de ceder a sua posição no contrato de viagem organizada a outro viajante. Nessas situações, o organizador deverá poder recuperar as despesas em que incorrer, por exemplo se um subcontratante lhe exigir uma taxa para alterar o nome do viajante ou para cancelar o título de transporte e emitir um novo.
- (31) Os viajantes deverão também poder rescindir o contrato de viagem organizada em qualquer altura antes do início da viagem organizada, mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada, tendo em conta as economias de custos previsíveis e justificáveis e as receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem. Deverão ter também o direito de rescindir o contrato de viagem organizada sem o pagamento de uma taxa de rescisão sempre que circunstâncias inevitáveis e excecionais afetem significativamente a execução da viagem organizada. Isso poderá abranger, por exemplo, 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.
- (32) Em determinadas circunstâncias, o organizador também deverá ter direito de rescindir o contrato de viagem organizada antes do início da viagem organizada sem o pagamento de indemnização, por exemplo quando não seja atingido o número mínimo de participantes e essa eventualidade esteja prevista no contrato. Nesse caso, o organizador deverá reembolsar todos os pagamentos efetuados relativos à viagem organizada.
- (33) Em certos casos, os organizadores deverão poder efetuar unilateralmente alterações ao contrato de viagem organizada. No entanto, o viajante deverá ter o direito de rescindir o contrato de viagem organizada caso as alterações modifiquem significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem. Por exemplo, poderá ser esse o caso se a qualidade ou o valor dos serviços de viagem diminuir. As eventuais alterações do horário de partida ou de chegada indicado no contrato de viagem organizada deverão ser

⁽¹⁾ Ver Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno («Diretiva sobre o comércio eletrónico») (JO L 178 de 17.7.2000, p. 1) e Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno (JO L 376 de 27.12.2006, p. 36), bem como Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2005, relativo ao estabelecimento de uma lista comunitária das transportadoras aéreas que são objeto de uma proibição de operação na Comunidade e à informação dos passageiros do transporte aéreo sobre a identidade da transportadora aérea operadora, e que revoga o artigo 9.º da Diretiva 2004/36/CE (JO L 344 de 27.12.2005, p. 15), Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1), Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14), Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3), Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 334 de 17.12.2010, p. 1) e Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

consideradas significativas se, por exemplo, causarem ao viajante um grande incómodo ou custos adicionais, como uma reorganização do transporte ou do alojamento. O aumento dos preços só deverá ser possível em caso de alteração do custo do combustível ou de outras fontes de energia para o transporte de passageiros, uma alteração das taxas ou comissões cobradas por um terceiro não diretamente envolvido na execução dos serviços de viagem abrangidos pelo contrato de viagem organizada, ou uma alteração das taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada, e apenas se estiver expressamente prevista no contrato a possibilidade de um tal aumento do preço e a indicação de que o viajante tem direito a uma redução do preço correspondente a uma diminuição dos referidos custos. Se o organizador propuser um aumento de preço superior a 8 % do preço total, o viajante deverá ter o direito de rescindir o contrato de viagem organizada sem o pagamento de uma taxa de rescisão.

- (34) Importa estabelecer regras específicas quanto às vias de recurso face a uma falta de conformidade na execução do contrato de viagem organizada. O viajante deverá poder exigir a solução dos seus problemas e, sempre que uma parte significativa dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada não possa ser prestada, deverão ser-lhe oferecidas alternativas adequadas. Se o organizador não suprir a falta de conformidade num prazo razoável fixado pelo viajante, este último deverá poder fazê-lo e solicitar o reembolso das despesas incorridas. Em certos casos, não deverá ser necessário especificar um prazo, em especial se for necessário corrigir suprir imediatamente o incumprimento. Seria esse o caso, por exemplo, quando, devido ao atraso do autocarro disponibilizado pelo organizador, o viajante tiver de apanhar um táxi para chegar a tempo do seu voo. O viajante deverá também ter direito a uma redução do preço, à rescisão do contrato de viagem organizada e/ou à indemnização pelos danos eventualmente sofridos. A indemnização deverá cobrir igualmente os danos não materiais, como a compensação pela perda do gozo da viagem ou das férias devido a problemas graves na execução dos serviços de viagem pertinentes. O viajante deverá ser obrigado a informar o organizador, sem demora injustificada, tendo em conta as circunstâncias do caso, de qualquer falta de conformidade que constate durante a execução do serviço de viagem abrangido pelo contrato de viagem organizada. O facto de não o ter feito pode ser tido em conta na determinação da redução do preço ou da indemnização adequadas, caso essa informação pudesse ter evitado ou reduzido os danos.
- (35) A fim de garantir a coerência, é conveniente harmonizar as disposições da presente diretiva com as convenções internacionais que regem os serviços de viagem e com a legislação da União sobre os direitos dos passageiros. Se for responsável por um incumprimento ou pela execução deficiente dos serviços de viagem previstos no contrato de viagem organizada, o organizador deverá poder invocar os limites da responsabilidade dos prestadores de serviços enunciadas em tais convenções internacionais, nomeadamente a Convenção de Montreal de 1999 para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional ⁽¹⁾, a Convenção de 1980 relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF) ⁽²⁾ e a Convenção de Atenas de 1974 relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar ⁽³⁾. Caso seja impossível, em virtude de circunstâncias inevitáveis e excepcionais, garantir o regresso atempado do viajante ao local de partida, o organizador deverá suportar os custos do alojamento necessário do viajante por um período não superior a três noites por viajante, salvo se a legislação da União relativa aos direitos dos passageiros, em vigor ou futura, previr períodos mais longos.
- (36) A presente diretiva não deverá prejudicar o direito de os viajantes apresentarem reclamações ao abrigo da presente diretiva, de outra legislação da União ou de convenções internacionais, de modo a que estes continuem a ter a possibilidade de apresentar reclamações ao organizador, ao transportador ou a qualquer outra parte responsável ou, se for caso disso, a várias partes. Deverá ser clarificado que, a fim de evitar a sobrecompensação, a indemnização ou a redução de preço concedida ao abrigo da presente diretiva e a indemnização ou a redução de preço concedida ao abrigo de outra legislação da União ou outras convenções internacionais aplicáveis deverão ser deduzidas uma da outra. A responsabilidade do organizador não deverá prejudicar o direito de procurar obter reparação junto de terceiros, incluindo os prestadores de serviços.
- (37) Se o viajante se encontrar em dificuldades durante a viagem ou as férias, o organizador deverá ser obrigado a prestar-lhe assistência adequada sem demora injustificada. Essa assistência deverá consistir sobretudo na prestação das informações necessárias sobre aspetos como os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular, bem como ajuda prática, nomeadamente em matéria de comunicações à distância e de soluções alternativas de viagem.

⁽¹⁾ Decisão 2001/539/CE do Conselho, de 5 de abril de 2001, relativa à celebração pela Comunidade Europeia da Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal) (JO L 194 de 18.7.2001, p. 38).

⁽²⁾ Decisão 2013/103/UE do Conselho, de 16 de junho de 2011, relativa à assinatura e celebração do Acordo entre a União Europeia e a Organização Intergovernamental para os Transportes Internacionais Ferroviários sobre a Adesão da União Europeia à Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF), de 9 de maio de 1980, com a redação que lhe foi dada pelo Protocolo de Vilnius, de 3 de junho de 1999 (JO L 51 de 23.2.2013, p. 1).

⁽³⁾ Decisão 2012/22/UE do Conselho, de 12 de dezembro de 2011, relativa à adesão da União Europeia ao Protocolo de 2002 à Convenção de Atenas de 1974 relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar, com exceção dos artigos 10.º e 11.º (JO L 8 de 12.1.2012, p. 1).

- (38) Na sua Comunicação de 18 de março de 2013 sobre a proteção dos passageiros em caso de insolvência da companhia aérea, a Comissão definiu uma série de medidas destinadas a reforçar a proteção dos viajantes em caso de insolvência de uma companhia aérea, nomeadamente através de uma melhor aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ e do Regulamento (CE) n.º 1008/2008, assim como através do estabelecimento de um diálogo com os operadores deste setor, sob pena de vir a ser adotada uma medida legislativa. A referida comunicação diz respeito à aquisição de uma única componente, designadamente serviços de transporte aéreo e, por conseguinte, não abrange a proteção em caso de insolvência no contexto de viagens organizadas e serviços de viagem conexos.
- (39) Os Estados-Membros deverão assegurar que os viajantes que adquirem uma viagem organizada sejam plenamente protegidos em caso de insolvência do organizador. Os Estados-Membros onde estejam estabelecidos organizadores deverão assegurar que estes deem garantias de reembolso de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes e, na medida em que a viagem organizada inclua o transporte de passageiros, do repatriamento dos viajantes, em caso de insolvência dos organizadores. No entanto, deverá ser possível propor aos viajantes a continuação da viagem organizada. Embora mantendo o seu poder discricionário quanto à forma como a proteção em caso de insolvência deve ser acordada, os Estados-Membros deverão garantir que a referida proteção seja efetiva. A efetividade implica que a proteção esteja disponível logo que, em consequência de problemas de liquidez do organizador, os serviços de viagem não sejam ou não venham a ser executados, ou venham a sê-lo apenas parcialmente, ou no caso de os prestadores de serviços exigirem o respetivo pagamento aos viajantes. Os Estados-Membros deverão poder exigir que os organizadores entreguem aos viajantes um documento que ateste o direito diretamente oponível ao prestador da proteção em caso de insolvência.
- (40) Para ser efetiva, a proteção em caso de insolvência deverá cobrir os montantes previsíveis dos pagamentos afetados pela insolvência do organizador e, quando aplicável, os custos de repatriamento previsíveis. Tal implica que a proteção deverá ser suficiente para abranger todos os pagamentos previsíveis efetuados pelos viajantes ou por conta destes respeitantes às viagens organizadas na época alta, tendo em conta o período compreendido entre a receção desses pagamentos e a conclusão da viagem ou das férias, bem como, quando aplicável, os custos de repatriamento previsíveis. Isto significa, de um modo geral, que a garantia tem de abranger uma percentagem suficientemente alta do volume de negócios do organizador no que respeita a viagens organizadas, e pode depender de fatores como o tipo de viagens organizadas vendidas, incluindo o meio de transporte, o destino de viagem, bem como eventuais restrições legais ou os compromissos do organizador relativamente aos montantes dos pré-pagamentos que pode aceitar, e o prazo de pagamento antes do início da viagem organizada. Caso a cobertura necessária possa ser calculada com base nos dados comerciais mais recentes, por exemplo o volume de negócios do último exercício, os organizadores deverão ser obrigados a adaptar a proteção em caso de insolvência na eventualidade de riscos aumentados, incluindo um aumento significativo na venda de viagens organizadas. Todavia, a proteção efetiva em caso de insolvência não deverá ter de atender a riscos extremamente improváveis como por exemplo a insolvência simultânea de vários dos principais organizadores, caso tal afete desproporcionadamente o custo da proteção, comprometendo assim a sua eficácia. Nesses casos, a garantia de reembolso pode ser limitada.
- (41) Tendo em conta as disparidades dos direitos e das práticas nacionais relativamente às partes do contrato de viagem organizada e à receção de pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes, os Estados-Membros deverão ser autorizados a exigir que os retalhistas também subscrevam proteção em caso de insolvência.
- (42) De acordo com a Diretiva 2006/123/CE, é conveniente estabelecer regras para evitar que as obrigações de proteção em caso de insolvência funcionem como obstáculos à livre circulação de serviços e estabelecimento. Assim, os Estados-Membros deverão ser obrigados a reconhecer a proteção em caso de insolvência ao abrigo do direito do Estado-Membro de estabelecimento. A fim de facilitar a cooperação administrativa e a supervisão dos organizadores e, se aplicável, dos retalhistas que operam em diferentes Estados-Membros no que se refere à proteção em caso de insolvência, os Estados-Membros deverão ser obrigados a designar pontos de contacto centrais.
- (43) Os operadores que facilitam serviços de viagem conexos deverão ter a obrigação de informar os viajantes de que não estão a comprar uma viagem organizada e de que os prestadores de serviços de viagens autónomas são os únicos responsáveis pela correta execução dos seus contratos. Os operadores que facilitam serviços de viagem conexos deverão ainda ter a obrigação de fornecer proteção em caso de insolvência no que respeita ao reembolso dos pagamentos que recebam e, na medida em que sejam responsáveis pelo transporte de passageiros, ao repatriamento dos viajantes, e deverão informá-los em conformidade. Os operadores responsáveis pela execução de contratos autónomos que façam parte de um serviço de viagem conexo estão sujeitos à legislação geral da União em matéria de defesa do consumidor e à legislação setorial específica da União.

⁽¹⁾ Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

- (44) Ao estabelecer as regras dos regimes de proteção em caso de insolvência relativamente às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, os Estados-Membros não deverão ser impedidos de ter em conta a situação especial das empresas mais pequenas, assegurando simultaneamente o mesmo nível de proteção aos viajantes.
- (45) Os viajantes deverão ser protegidos em relação a erros no processo de reserva de viagens organizadas e serviços de viagem conexos.
- (46) Importa igualmente confirmar que os viajantes não podem renunciar aos direitos conferidos pela presente diretiva e que os organizadores ou operadores que facilitam serviços de viagem conexos não se devem eximir às suas obrigações alegando que apenas intervêm enquanto prestadores de serviços de viagem, intermediários ou em qualquer outra qualidade.
- (47) Os Estados-Membros deverão estabelecer regras sobre as sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva e garantir a sua aplicação efetiva. Essas sanções deverão ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (48) A adoção da presente diretiva implica a adaptação de alguns atos legislativos da União em matéria de defesa do consumidor. Nomeadamente, há que clarificar que o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ se aplica aos casos de infrações à presente diretiva. Acresce que, uma vez que a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾ não é aplicável na sua forma atual aos contratos abrangidos pela Diretiva 90/314/CEE, importa proceder à alteração da Diretiva 2011/83/UE, a fim de garantir que esta continue a aplicar-se aos serviços de viagem autónomos que façam parte de serviços de viagem conexos, desde que estes serviços autónomos não estejam de outro modo excluídos do âmbito de aplicação da Diretiva 2011/83/UE, e que certos direitos dos consumidores nela previstos se apliquem igualmente às viagens organizadas.
- (49) A presente diretiva aplica-se sem prejuízo das regras em matéria de proteção de dados pessoais estabelecidas na Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁾ e das regras da União em matéria de direito internacional privado, incluindo o Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁴⁾.
- (50) Deverá ser clarificado que os requisitos regulamentares da presente diretiva em matéria de proteção em caso de insolvência e informação relativamente aos serviços de viagem conexos deverão ser aplicáveis também aos operadores que não estejam estabelecidos num Estado-Membro e que por qualquer meio dirijam as suas atividades, na aceção do Regulamento (CE) n.º 593/2008 e do Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁵⁾, para um ou mais Estados-Membros.
- (51) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, contribuir para o correto funcionamento do mercado interno e assegurar um nível elevado e o mais uniforme possível de defesa do consumidor, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, devido ao seu alcance, ser mais bem alcançado a nível da União, a União pode adotar 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.
- (52) 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, nos termos do artigo 38.º da Carta.

⁽¹⁾ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor») (JO L 364 de 9.12.2004, p. 1).

⁽²⁾ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

⁽³⁾ Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (JO L 281 de 23.11.1995, p. 31).

⁽⁴⁾ Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I) (JO L 177 de 4.7.2008, p. 6).

⁽⁵⁾ Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (JO L 351 de 20.12.2012, p. 1).

- (53) De acordo com a declaração política conjunta dos Estados-Membros e da Comissão, de 28 de setembro de 2011, sobre os documentos explicativos ⁽¹⁾, os Estados-Membros assumiram o compromisso de fazer acompanhar a notificação das suas medidas de transposição, nos casos em que tal se justifique, de um ou mais documentos que expliquem a relação entre os componentes de uma diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica.
- (54) A Diretiva 90/314/CEE deverá, por conseguinte, ser revogada,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

CAPÍTULO I

OBJETO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO, DEFINIÇÕES E NÍVEL DE HARMONIZAÇÃO

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 e serviços de viagem conexos.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. A presente diretiva é aplicável a viagens organizadas propostas para venda ou vendidas por operadores a viajantes e a serviços de viagem conexos facilitados por operadores a viajantes.
2. A presente diretiva não é aplicável a:
 - a) Viagens organizadas e serviços de viagem conexos com uma duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída;
 - b) Viagens organizadas propostas e serviços de viagem conexos facilitados a título ocasional e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes;
 - c) Viagens organizadas e serviços de viagem conexos adquiridos 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.
3. A presente diretiva não prejudica o direito nacional no domínio dos contratos em geral, nomeadamente as regras relativas à validade, à formação e aos efeitos dos contratos, na medida em que estes aspetos do direito geral dos contratos não sejam regulados na presente diretiva.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- 1) «Serviço de viagem»:
 - a) O transporte de passageiros;
 - b) O alojamento que não seja parte integrante do transporte de passageiros e não tenha fins residenciais;

⁽¹⁾ JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

- c) O aluguer de carros ou de outros veículos a motor na aceção do artigo 3.º, ponto 11, da Diretiva 2007/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾, ou de motociclos que exijam uma carta de condução da categoria A nos termos do artigo 4.º, n.º 3, alínea c), da Diretiva 2006/126/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾;
- d) Qualquer outro serviço turístico que não seja parte integrante de um serviço de viagem, na aceção das alíneas a), b) ou c);
- 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 faturados por um preço global,
- 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, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador 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 uma proporção significativa 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);
- 3) «Contrato de viagem organizada», um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abrangem os serviços de viagem incluídos na viagem organizada;
- 4) «Início da viagem organizada», o começo da execução dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada;
- 5) «Serviços de viagem conexos», pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem ou das mesmas férias que não constituam uma viagem organizada e que resultem na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, se um operador facilitar:
- a) Por ocasião de uma mesma visita ou contacto com o respetivo ponto de venda, a escolha separada e o pagamento separado de cada serviço de viagem pelos viajantes; ou

⁽¹⁾ Diretiva 2007/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de setembro de 2007, que estabelece um quadro para a homologação dos veículos a motor e seus reboques, e dos sistemas, componentes e unidades técnicas destinados a serem utilizados nesses veículos (Diretiva-Quadro) (JO L 263 de 9.10.2007, p. 1).

⁽²⁾ Diretiva 2006/126/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de dezembro de 2006, relativa à carta de condução (JO L 403 de 30.12.2006, p. 18).

- b) De forma direcionada, a aquisição de pelo menos um serviço de viagem adicional a outro operador, caso o contrato com esse outro operador seja celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

Caso não mais do que um dos tipos de serviços de viagem a que se refere o ponto 1, alíneas a), b) ou c), e um ou mais serviços turísticos a que se refere o ponto 1, alínea d), sejam adquiridos, esses serviços não constituem um serviço de viagem conexo se não representarem uma proporção significativa do valor combinado dos serviços, e não forem publicitados como constituindo uma característica essencial da viagem ou das férias nem representarem de outro modo uma tal característica;

- 6) «Viajante», qualquer pessoa que procure celebrar um contrato ou esteja habilitada a viajar com base num tal contrato, no âmbito da presente diretiva;
- 7) «Operador», qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue, inclusive através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, para fins relativos à sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, quer atue como organizador, retalhista, operador que facilita serviços de viagem conexos ou como prestador de um serviço de viagem;
- 8) «Organizador», qualquer operador que combine, venda ou proponha para venda viagens organizadas, diretamente, por intermédio de outro operador ou conjuntamente com outro operador, ou o operador que transmite os dados do viajante a outro operador, nos termos do ponto 2, alínea b), subalínea v);
- 9) «Retalhista», um operador distinto do organizador que venda ou proponha para venda viagens organizadas combinadas por um organizador;
- 10) «Estabelecimento», o estabelecimento definido no artigo 4.º, ponto 5, da Diretiva 2006/123/CE;
- 11) «Suporte duradouro», qualquer instrumento que possibilite ao viajante ou ao operador armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que lhe permita aceder ulteriormente às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam, e que permita a reprodução idêntica das informações armazenadas;
- 12) «Circunstâncias inevitáveis e excecionais», qualquer situação fora do controlo da parte que a invoca e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis;
- 13) «Falta de conformidade», o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada;
- 14) «Menor», uma pessoa com menos de 18 anos de idade;
- 15) «Ponto de venda», quaisquer instalações de venda a retalho, móveis ou imóveis, ou um sítio Web de venda a retalho ou plataforma similar de venda em linha, incluindo o local onde os sítios Web de venda a retalho ou as plataformas de venda em linha são apresentados aos viajantes como plataforma única, incluindo um serviço de telefone;
- 16) «Repatriamento», o regresso do viajante ao local de partida ou a outro local acordado entre as partes contratantes.

Artigo 4.º

Nível de harmonização

Salvo disposição em contrário na presente diretiva, os Estados-Membros não podem manter nem introduzir no direito nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção do viajante.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO E TEOR DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA

Artigo 5.º

Informações pré-contratuais

1. Os Estados-Membros asseguram que, antes de o viajante ficar vinculado por um contrato de viagem organizada ou uma proposta correspondente, o organizador e, se a viagem for vendida através de um retalhista, também este último, fiquem obrigados a fornecer ao viajante a informação normalizada através das fichas informativas pertinentes constantes do Anexo I, partes A ou B, e, caso aplicável à viagem organizada, as informações seguintes:

a) As principais características dos serviços de viagem:

- i) o destino ou destinos, o itinerário e os períodos de estadia, com as respetivas datas e, caso o alojamento esteja incluído, o número de noites,
- ii) os meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências,

Caso não tenha ainda sido fixada a hora exata, o organizador e, se aplicável, o retalhista, informa o viajante da hora aproximada de partida e de regresso,

- iii) a localização, as principais características e, se aplicável, a categoria turística do alojamento segundo as regras do país de destino,
- iv) as refeições fornecidas,
- v) as visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço total acordado para a viagem organizada,
- vi) caso não se depreenda do contexto, se algum dos serviços de viagem será prestado ao viajante enquanto membro de um grupo e, nesse caso e sempre que possível, o tamanho aproximado do grupo,
- vii) caso o benefício de outros serviços turísticos para o viajante dependa de uma comunicação oral eficaz, a língua em que esses serviços serão prestados, e
- viii) se a viagem ou as férias são, em geral, adequadas para pessoas com mobilidade reduzida e, a pedido do viajante, informações exatas sobre a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as necessidades do viajante;

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;

c) O preço total da viagem organizada, incluindo impostos e, se aplicável, todas as taxas, encargos e outros custos adicionais ou, se estes não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato, a indicação do tipo de custos adicionais que o viajante poderá ainda ter de suportar;

d) As modalidades de pagamento, incluindo os 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;

e) O número mínimo de pessoas exigido para a realização da viagem organizada e o termo do prazo a que se refere o artigo 12.º, n.º 3, alínea a), antes do início da viagem, para a eventual rescisão do contrato se aquele número não for atingido;

- f) Informações gerais sobre passaportes e vistos, incluindo prazos aproximados para a obtenção dos vistos e informações sobre as formalidades sanitárias, do país de destino;
- g) A informação de que o viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada ou, se aplicável, das taxas de rescisão normalizadas exigidas pelo organizador, nos termos do artigo 12.º, n.º 1;
- h) Informações sobre a subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra o custo de rescisão do contrato por parte do viajante ou os custos da assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte.

Para contratos de viagem organizada celebrados pelo telefone, o organizador e, se aplicável, o retalhista, presta ao viajante as informações normalizadas constantes do Anexo I, parte B, e as informações previstas no primeiro parágrafo, alíneas a) a h).

2. No que se refere às viagens organizadas definidas no artigo 3.º, ponto 2, alínea b), subalínea v), o organizador e o operador a quem os dados são transmitidos asseguram que cada um preste, antes de um viajante ficar vinculado por um contrato ou proposta correspondente, as informações previstas no n.º 1, primeiro parágrafo, alíneas a) a h), do presente artigo, na medida em que tal seja pertinente para os serviços de viagem que cada um ofereça. O organizador também presta, ao mesmo tempo, as informações normalizadas através da ficha constante do Anexo I, parte C.

3. As informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível. Caso sejam prestadas por escrito, essas informações devem ser legíveis.

Artigo 6.º

Caráter vinculativo das informações pré-contratuais e celebração do contrato de viagem organizada

1. Os Estados-Membros asseguram que as informações prestadas aos viajantes nos termos do artigo 5.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alíneas a), c), d), e), e g), façam parte integrante do contrato relativo à viagem organizada e não possam ser alteradas, salvo acordo expresse em contrário das partes contratantes. O organizador e, se aplicável, o retalhista comunicam ao viajante todas as alterações às informações pré-contratuais de forma clara, compreensível e bem visível antes da celebração do contrato de viagem organizada.

2. Se o organizador e, se aplicável, o retalhista não satisfizerem os requisitos de informação sobre taxas, encargos e outros custos adicionais a que se refere o artigo 5.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea c), antes da celebração do contrato de viagem organizada, o viajante não fica sujeito a essas taxas, encargos e outros custos.

Artigo 7.º

Teor do contrato de viagem organizada e documentos a fornecer antes do início da viagem organizada

1. Os Estados-Membros asseguram que os contratos de viagem organizada sejam formulados numa linguagem clara e compreensível e, na medida em que estejam escritos, que sejam legíveis. No momento da celebração do contrato de viagem organizada ou posteriormente, sem demora injustificada, o organizador ou o retalhista fornece ao viajante uma cópia ou confirmação do contrato num suporte duradouro. O viajante tem direito a exigir uma cópia em papel se o contrato de viagem organizada tiver sido celebrado na presença física simultânea das partes.

Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, conforme definidos no artigo 2.º, ponto 8, da Diretiva 2011/83/UE, é fornecida ao viajante uma cópia do contrato ou a confirmação da viagem organizada, em papel ou, se o viajante aceitar, noutro suporte duradouro.

2. O contrato de viagem organizada ou a confirmação do mesmo estabelece o conteúdo integral do acordo que inclui todas as informações a que se refere o artigo 5.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alíneas a) a h), bem como as seguintes informações:

- a) As exigências especiais do viajante que o organizador tenha aceite;

- b) A indicação de que o organizador é:
- i) responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato, nos termos do artigo 13.º, e
 - ii) obrigado a prestar assistência se o viajante estiver em dificuldades, nos termos do artigo 16.º;
- c) O nome da entidade encarregada da proteção em caso de insolvência e os seus contactos, incluindo o seu endereço geográfico, e, se aplicável, o nome da autoridade competente designada pelo Estado-Membro em causa para esse efeito e os seus contactos;
- d) O nome, endereço, número de telefone, endereço de correio eletrónico e, se aplicável, o número de fax do representante local do organizador, de um ponto de contacto ou de outro serviço através do qual o viajante possa contactar rapidamente o organizador e comunicar com este de modo eficaz, pedir assistência em caso de dificuldades ou apresentar reclamações por qualquer falta de conformidade constatada durante a execução da viagem organizada;
- e) A informação de que o viajante deve comunicar qualquer falta de conformidade que constate durante a execução da viagem organizada, nos termos do artigo 13.º, n.º 2;
- f) No caso de menores não acompanhados por um dos pais ou outra pessoa autorizada, que viagem com base num contrato de viagem organizada que inclua alojamento, as informações que permitam o contacto direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia do menor;
- g) Informações sobre procedimentos internos disponíveis de tratamento de reclamações e sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL), nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ e, se aplicável, sobre a entidade de resolução alternativa de litígios, pelos quais o operador esteja abrangido, e sobre a plataforma de resolução de litígios em linha, nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾;
- h) Informações sobre o direito do viajante de ceder o contrato a outro viajante nos termos do artigo 9.º.

3. No que se refere às viagens organizadas definidas no artigo 3.º, ponto 2, alínea b), subalínea v), o operador a quem os dados são transmitidos informa o organizador de que foi celebrado o contrato que levou à criação da viagem organizada. O operador presta ao organizador as informações necessárias para que este possa cumprir as suas obrigações de organizador.

Logo que seja informado de que foi criada uma viagem organizada, o organizador presta ao viajante as informações referidas no n.º 2, alíneas a) a h), num suporte duradouro.

4. As informações a que se referem os n.ºs 2 e 3 são prestadas de forma clara, compreensível e bem visível.

5. Com a devida antecedência antes do início da viagem organizada, o organizador fornece ao viajante os necessários recibos, cupões ou bilhetes, as informações sobre os horários de partida previstos e, se aplicável, a hora-limite para o registo (*check-in*), bem como os horários previstos das escalas, das correspondências e da chegada.

Artigo 8.º

Ónus da prova

O ónus da prova relativamente ao cumprimento dos requisitos de informação estabelecidos no presente capítulo recai sobre o operador.

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

CAPÍTULO III

ALTERAÇÕES AO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA ANTES DO INÍCIO DA VIAGEM ORGANIZADA*Artigo 9.º***Cessão do contrato de viagem organizada a outro viajante**

1. Os Estados-Membros asseguram que o viajante, após um pré-aviso razoável ao organizador num suporte duradouro antes do início da viagem organizada, possa ceder o contrato de viagem organizada a uma pessoa que preencha todas as condições aplicáveis a esse contrato. Considera-se em todo o caso razoável que o pré-aviso seja dado o mais tardar 7 dias antes do início da viagem organizada.
2. O cedente e o cessionário do contrato de viagem organizada são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais decorrentes da cessão. O organizador informa o cedente dos custos reais da transferência. Esses custos não podem exceder os limites do razoável nem, em qualquer caso, o custo efetivamente suportado pelo organizador devido à cessão do contrato de viagem organizada.
3. Cabe ao organizador fornecer ao cedente um comprovativo da existência das taxas, dos encargos ou custos adicionais ocasionados pela cessão do contrato de viagem organizada.

*Artigo 10.º***Alteração do preço**

1. Os Estados-Membros asseguram que, após a celebração do contrato de viagem organizada, os preços só possam ser aumentados se o contrato prever expressamente essa possibilidade e indicar que o viajante tem direito à redução do preço nos termos do n.º 4. Nesse caso, o contrato de viagem organizada indica o método de cálculo das revisões de preços. Só é possível aumentar o preço em consequência direta de variações:
 - a) No custo do transporte de passageiros resultante do preço do combustível ou de outras fontes de energia;
 - b) No nível dos impostos ou das taxas que incidem sobre os serviços de viagem incluídos, aplicados por terceiros não diretamente envolvidos na execução da viagem organizada, incluindo as taxas de estadia, de aterragem, de embarque ou de desembarque nos portos e aeroportos; ou
 - c) Nas taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada.
2. Caso o aumento do preço referido no n.º 1 do presente artigo exceda 8 % do preço total da viagem organizada, é aplicável o artigo 11.º, n.ºs 2 a 5.
3. Independentemente da sua importância, o aumento do preço só é possível se o organizador o notificar ao viajante de forma clara e compreensível, juntamente com uma justificação do mesmo e os respetivos cálculos, num suporte duradouro, o mais tardar 20 dias antes do início da viagem organizada.
4. Se o contrato de viagem organizada estipular a possibilidade de aumento de preço, o viajante tem direito à redução de preço correspondente à diminuição dos custos a que se refere o n.º 1, alíneas a), b) e c), posterior à celebração do contrato e anterior ao início da viagem organizada.
5. Em caso de redução do preço, o organizador tem o direito de deduzir as despesas administrativas efetivas do reembolso devido ao viajante. A pedido do viajante, o organizador faz prova dessas despesas administrativas.

*Artigo 11.º***Alteração de outros termos do contrato de viagem organizada**

1. Os Estados-Membros asseguram que, antes do início da viagem organizada, o organizador não possa alterar unilateralmente os termos do contrato de viagem organizada, com exceção do preço, nos termos do artigo 10.º, salvo se:

- a) O organizador se tiver reservado esse direito no contrato;
- b) A alteração for insignificante; e
- c) O organizador informar o viajante dessa alteração, de forma clara, compreensível e bem visível num suporte duradouro.

2. Se, antes do início da viagem organizada, o organizador se vir obrigado a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem referidas no artigo 5.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), ou não conseguir preencher os requisitos especiais a que se refere o artigo 7.º, n.º 2, alínea a), ou propuser o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8 % nos termos do artigo 10.º, n.º 2, o viajante pode, num prazo razoável fixado pelo organizador:

- a) Aceitar a alteração proposta; ou
- b) Rescindir o contrato sem pagar a taxa de rescisão.

Se rescindir o contrato de viagem organizada, o viajante pode aceitar uma viagem organizada de substituição, caso tal lhe seja proposto pelo organizador, se possível de qualidade equivalente ou superior.

3. O organizador comunica ao viajante, sem demora injustificada e de forma clara, compreensível e bem visível, num suporte duradouro:

- a) As alterações propostas a que refere o n.º 2 e, se adequado nos termos do n.º 4, o seu impacto no preço da viagem organizada;
- b) Um prazo razoável para que o viajante comunique ao organizador a sua decisão nos termos do n.º 2;
- c) As consequências da falta de resposta do viajante dentro do prazo a que se refere a alínea b), nos termos do direito nacional aplicável; e
- d) Se for caso disso, a viagem organizada de substituição proposta e o seu preço.

4. Caso as alterações ao contrato de viagem organizada a que se refere o n.º 2, primeiro parágrafo, ou a viagem organizada de substituição a que se refere o n.º 2, segundo parágrafo, resultem numa viagem organizada de qualidade ou custo inferiores, o viajante tem direito a uma redução adequada do preço.

5. Se o contrato de viagem organizada for rescindido nos termos do n.º 2, primeiro parágrafo, alínea b), do presente artigo e o viajante não aceitar uma viagem organizada de substituição, o organizador reembolsa todos os pagamentos efetuados pelo viajante ou por conta deste sem demora injustificada e, em todo o caso, o mais tardar 14 dias após a rescisão do contrato. O artigo 14.º, n.ºs 2, 3, 4, 5 e 6, é aplicável com as devidas adaptações.

*Artigo 12.º***Rescisão do contrato de viagem organizada e direito de retratação antes do início da viagem organizada**

1. Os Estados-Membros asseguram que o viajante possa rescindir o contrato de viagem organizada em qualquer altura 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. O contrato de viagem organizada pode 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 nas receitas esperadas em resultado da reafetação dos serviços de viagem. Na falta de taxas de rescisão normalizadas, o montante da taxa de rescisão corresponde ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem. A pedido do viajante, o organizador justifica o montante da taxa de rescisão.

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 caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da viagem organizada ou o transporte dos passageiros para o 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.
3. O organizador pode rescindir o contrato de viagem organizada e reembolsar integralmente o viajante dos pagamentos que este tenha efetuado pela viagem organizada, não sendo todavia obrigado a pagar uma indemnização adicional se:
- a) O número de pessoas inscritas na viagem organizada for inferior ao número mínimo indicado no contrato, e o organizador notificar o viajante da rescisão do contrato dentro do prazo fixado no contrato, mas o mais tardar:
- i) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias,
 - ii) sete dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias,
 - iii) 48 horas antes do início da viagem, no caso de viagens com duração inferior a dois dias;
- ou
- b) O organizador for impedido de executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais e notificar o viajante da rescisão do contrato, sem demora injustificada, antes do início da viagem organizada.
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, deduzidos da taxa de rescisão adequada. Esses reembolsos são efetuados ao viajante sem demora injustificada e, em todo o caso, no máximo no prazo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem organizada.
5. No que diz respeito aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, os Estados-Membros podem estabelecer no direito nacional que o viajante goza do direito de retratação do contrato de viagem organizada durante o prazo de 14 dias sem ter de invocar qualquer fundamento.

CAPÍTULO IV

EXECUÇÃO DA VIAGEM ORGANIZADA

Artigo 13.º

Responsabilidade pela execução da viagem organizada

1. Os Estados-Membros asseguram que o organizador seja responsável pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada, independentemente de esses serviços serem executados pelo próprio organizador ou por outros prestadores de serviços de viagem.

Os Estados-Membros podem manter ou introduzir disposições no direito nacional segundo as quais o retalhista também seja responsável pela execução da viagem organizada. Nesse caso, as disposições do artigo 7.º, do Capítulo III, do presente capítulo e do Capítulo V aplicáveis ao organizador são também aplicáveis ao retalhista, com as devidas adaptações.

2. O viajante informa o organizador, sem demora injustificada, tendo em conta as circunstâncias do caso, de qualquer falta de conformidade que constate durante a execução do serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada.
3. Se algum dos serviços de viagem não for executado nos termos do contrato de viagem organizada, o organizador supre a falta de conformidade, salvo se isso:
- a) For impossível; ou
- b) Implique custos desproporcionados, tendo em conta a importância da falta de conformidade e o valor dos serviços de viagem afetados.

Se o organizador, nos termos do primeiro parágrafo, alíneas a) ou b), do presente número, não suprir a falta de conformidade, é aplicável o artigo 14.º.

4. Sem prejuízo das exceções previstas no n.º 3, se o organizador não suprir a falta de conformidade dentro de um prazo razoável fixado pelo viajante, este último pode fazê-lo e solicitar o reembolso das despesas incorridas. O viajante não tem de especificar um prazo, se o organizador recusar suprir a falta de conformidade ou se for preciso corrigir a situação de imediato.

5. Caso uma parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado no contrato de viagem organizada, o organizador propõe alternativas adequadas, sem custos suplementares para o viajante, sempre que possível de qualidade equivalente ou superior à especificada no contrato, a fim de dar continuidade à viagem organizada, inclusive se o regresso do viajante ao local de partida não for assegurado como acordado.

Se as alternativas propostas resultarem numa viagem organizada de qualidade inferior à especificada no contrato de viagem organizada, o organizador concede ao viajante uma redução adequada do preço.

O viajante só pode recusar as alternativas propostas se estas não forem comparáveis ao que tinha sido acordado no contrato de viagem organizada ou se a redução de preço concedida for inadequada.

6. Se a falta de conformidade afetar consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não a suprir dentro de um prazo razoável fixado pelo viajante, este pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão e pode, se adequado, solicitar uma redução do preço e/ou uma indemnização por danos nos termos do artigo 14.º.

Se for impossível encontrar alternativas ou, nos termos do terceiro parágrafo do n.º 5 do presente artigo, o viajante recusar as alternativas propostas, o viajante tem direito, se adequado, a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos nos termos do artigo 14.º, sem rescindir o contrato de viagem organizada.

Se a viagem organizada incluir o transporte de passageiros, o organizador proporciona também, nos casos referidos nos primeiro e segundo parágrafos, o repatriamento do viajante num meio de transporte equivalente, sem demora injustificada e sem custos suplementares para o viajante.

7. Enquanto for impossível assegurar o regresso do viajante como acordado no contrato de viagem organizada devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o organizador suporta os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante. Se, na legislação da União em matéria de direitos dos passageiros, forem previstos períodos mais longos para os meios de transporte relevantes para o regresso do viajante, são aplicáveis esses períodos.

8. A limitação dos custos referida no n.º 7 do presente artigo não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida, na aceção do artigo 2.º, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, nem aos respetivos acompanhantes, às grávidas e às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que o organizador tenha sido notificado dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada. O organizador não pode invocar circunstâncias inevitáveis e excepcionais para limitar a responsabilidade nos termos do n.º 7 do presente artigo se o prestador de serviços de transporte em causa não puder invocar tais circunstâncias nos termos da legislação aplicável da União.

Artigo 14.º

Redução do preço e indemnização por danos

1. Os Estados-Membros asseguram que o viajante tenha direito a uma redução adequada do preço durante todo o período em que se verifique a falta de conformidade, salvo se o organizador provar que essa falta de conformidade é imputável ao viajante.

2. O viajante tem direito a receber uma indemnização adequada do organizador por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade. Essa indemnização deve ser paga sem demora injustificada.

3. O viajante não tem direito a uma indemnização por danos se o organizador provar que a falta de conformidade é:
- Imputável ao viajante;
 - Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou
 - Devida a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.
4. Na medida em que as convenções internacionais que vinculam a União limitem o âmbito ou as condições da indemnização a pagar pelos prestadores de serviços de viagem integrados numa viagem organizada, os mesmos limites são aplicáveis ao organizador. Na medida em que as convenções internacionais não vinculativas para a União limitem a indemnização a pagar pelos prestadores de serviços, os Estados-Membros podem limitar em conformidade a indemnização a pagar pelo organizador. Nos outros casos, o contrato de viagem organizada pode limitar a indemnização a pagar pelo organizador desde que esse limite não seja aplicável às lesões corporais nem aos danos causados de forma deliberada ou por negligência e não represente menos do que o triplo do preço total da viagem organizada.
5. Os direitos à indemnização ou à redução de preço nos termos da presente diretiva não podem afetar os direitos dos viajantes nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, do Regulamento (CE) n.º 392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 e do Regulamento (UE) n.º 181/2011, e nos termos das convenções internacionais. Os viajantes têm direito de apresentar reclamações nos termos da presente diretiva e dos referidos regulamentos e convenções internacionais. A indemnização ou a redução de preço concedida nos termos da presente diretiva e a indemnização ou a redução de preço concedida nos termos dos referidos regulamentos e convenções internacionais são deduzidas uma da outra a fim de evitar a sobrecompensação.
6. O prazo de prescrição do direito a apresentar reclamações nos termos do presente artigo não pode ser inferior a dois anos.

Artigo 15.º

Possibilidade de contactar o organizador por intermédio do retalhista

Sem prejuízo do artigo 13.º, n.º 1, segundo parágrafo, os Estados-Membros asseguram que o viajante possa enviar mensagens, pedidos ou apresentar reclamações relacionadas com a execução da viagem organizada diretamente ao retalhista por intermédio do qual a viagem foi adquirida. O retalhista transmite ao organizador essas mensagens, pedidos ou reclamações, sem demora injustificada.

Para efeitos do cumprimento de prazos e de prazos de prescrição, a receção de mensagens, de pedidos ou de reclamações a que se refere o primeiro parágrafo pelo retalhista é equiparada à receção pelo organizador.

Artigo 16.º

Obrigação de prestar assistência

Os Estados-Membros asseguram que o organizador preste, sem demora injustificada, assistência adequada ao viajante em dificuldades, incluindo nas circunstâncias a que se refere o artigo 13.º, n.º 7, nomeadamente:

- Fornecendo informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e
- Ajudando o viajante a efetuar comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

O organizador deve poder cobrar uma taxa razoável por essa assistência se a dificuldade tiver sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência deste último. Essa taxa não pode, em caso algum, exceder os custos efetivamente incorridos pelo organizador.

⁽¹⁾ Regulamento (CE) n.º 392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativo à responsabilidade das transportadoras de passageiros por mar em caso de acidente (JO L 131 28.5.2009, p. 24).

CAPÍTULO V

PROTEÇÃO EM CASO DE INSOLVÊNCIA*Artigo 17.º***Efetividade e âmbito da proteção em caso de insolvência**

1. Os Estados-Membros asseguram que os organizadores estabelecidos no seu território garantam o reembolso de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes na medida em que os serviços em causa não sejam executados em consequência da declaração da insolvência do organizador. Se no contrato de viagem organizada estiver incluído o transporte de passageiros, os organizadores devem igualmente garantir 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 tais 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 deve ser efetiva e cobrir os custos razoavelmente previsíveis. Deve abranger os montantes de pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes e respeitantes a viagens organizadas, tendo em conta o período de tempo decorrido entre os adiantamentos e os pagamentos finais e o fim da viagem organizada, bem como o custo estimado dos repatriamentos em caso de insolvência do organizador.

3. 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.

4. 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.

5. Relativamente aos serviços de viagem que não tenham sido prestados, os reembolsos são efetuados sem demora injustificada após o pedido do viajante.

*Artigo 18.º***Reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência e cooperação administrativa**

1. Os Estados-Membros reconhecem que cumpre os requisitos das suas disposições nacionais de transposição do artigo 17.º a proteção em caso de insolvência oferecida por um operador nos termos de tais disposições de transposição do Estado-Membro no qual esse operador está estabelecido.

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 vários Estados-Membros. Os Estados-Membros comunicam os contactos desses pontos de contacto a todos os outros Estados-Membros e à Comissão.

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. Os referidos pontos de contacto facultam o acesso recíproco aos inventários disponíveis dos organizadores que cumprem as respetivas obrigações de proteção em caso de insolvência. Esses inventários são acessíveis ao público, inclusive em linha.

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, deve ser dada uma primeira resposta, o mais tardar, 15 dias úteis a contar da data de receção do pedido.

CAPÍTULO VI

SERVIÇOS DE VIAGEM CONEXOS

Artigo 19.º

Proteção em caso de insolvência e requisitos de informação aplicáveis aos serviços de viagem conexos

1. Os Estados-Membros asseguram que os operadores que facilitam serviços de viagem conexos garantam o reembolso de todos os pagamentos que recebam dos viajantes, na medida em que o serviço de viagem que faz parte de um serviço de viagem conexo não seja executado em consequência da declaração da sua insolvência. Se tais operadores forem a parte responsável pelo transporte dos passageiros, a garantia abrange também o repatriamento do viajante. O artigo 17.º, n.º 1, segundo parágrafo, e n.ºs 2 a 5, e o artigo 18.º são aplicáveis com as devidas adaptações.

2. Antes de um viajante ficar vinculado por um contrato conducente à criação de um serviço de viagem conexo ou por uma proposta correspondente, o operador que facilita os serviços de viagem conexos, mesmo que não esteja estabelecido num Estado-Membro mas que, por qualquer meio, dirija tais atividades para um Estado-Membro, indica de forma clara, compreensível e bem visível que o viajante:

- a) Não beneficiará dos direitos que se aplicam exclusivamente a viagens organizadas ao abrigo da presente diretiva e que cada prestador de serviços será o único responsável pela correta execução contratual do seu serviço; e
- b) Beneficiará da proteção em caso de insolvência, nos termos do n.º 1.

A fim de dar cumprimento ao presente número, o operador que facilita serviços de viagem conexos fornece ao viajante as referidas informações através da ficha informativa normalizada relevante constante do Anexo II ou, caso o tipo especial de serviços de viagem conexos não seja abrangido por uma das fichas informativas constante desse anexo, fornece as informações aí indicadas.

3. Se o operador que facilita serviços de viagem conexos não tiver cumprido os requisitos constantes dos n.º 1 e 2 do presente artigo, são aplicáveis os direitos e obrigações previstos nos artigos 9.º e 12.º e no capítulo IV relativamente aos serviços de viagem incluídos no serviço de viagem conexo.

4. Quando um serviço de viagem conexo resultar da celebração de um contrato entre um viajante e um operador que não facilite o serviço de viagem conexo, esse operador informa o operador que facilita o serviço de viagem conexo da celebração do contrato correspondente.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 20.º

Obrigações específicas do retalhista caso o organizador esteja estabelecido fora do Espaço Económico Europeu

Sem prejuízo do artigo 13.º, n.º 1, segundo parágrafo, caso o organizador esteja estabelecido fora do Espaço Económico Europeu, o retalhista estabelecido num Estado-Membro fica sujeito às obrigações aplicáveis aos organizadores previstas nos Capítulos IV e V, salvo se puder provar que o organizador preenche as condições previstas nesses capítulos.

Artigo 21.º

Responsabilidade por erros na reserva

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 ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

Os operadores não são responsáveis por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

*Artigo 22.º***Direito de reparação**

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, deva pagar uma indemnização, conceder uma redução do preço ou cumprir 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.

*Artigo 23.º***Carácter imperativo da diretiva**

1. A declaração por parte de um organizador de uma viagem organizada ou operador que facilite um serviço de viagem conexo de que atua exclusivamente enquanto prestador de um serviço de viagem, intermediário ou em qualquer outra qualidade, ou de que uma viagem organizada ou serviço de viagem conexo não constituem uma viagem organizada ou um serviço de viagem conexo, não exonera esse organizador ou operador das obrigações que lhe são impostas pela presente diretiva.
2. Os viajantes não podem renunciar aos direitos que lhes são conferidos pelas disposições nacionais de transposição da presente diretiva.
3. Os viajantes não ficam vinculados por disposições contratuais ou declarações suas que, direta ou indiretamente, configurem uma renúncia ou restrição dos direitos que lhes são conferidos pela presente diretiva ou que visem contornar a aplicação da mesma.

*Artigo 24.º***Execução**

Os Estados-Membros asseguram a existência de meios adequados e efetivos para assegurar o cumprimento da presente diretiva.

*Artigo 25.º***Sanções**

Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicável em caso de incumprimento das disposições nacionais adotadas por força da presente diretiva e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua execução. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

*Artigo 26.º***Relatório da Comissão e revisão**

Até 1 de janeiro de 2019, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre as disposições da presente diretiva aplicáveis às reservas em linha realizadas em diferentes pontos de venda e a qualificação de tais reservas como viagens organizadas, serviços de viagem conexos ou serviços de viagem autónomos, em especial sobre a definição de viagem organizada prevista no artigo 3.º, ponto 2, alínea b), subalínea v), e sobre a adequação da adaptação ou do alargamento dessa definição.

Até 1 de janeiro de 2021, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório geral sobre a aplicação da presente diretiva.

Os relatórios referidos no primeiro e no segundo parágrafos são acompanhados, se necessário, de propostas legislativas.

*Artigo 27.º***Alteração ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e à Diretiva 2011/83/UE**

1. O ponto 5 do anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 passa a ter a seguinte redação:

«5. Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho (*).

(*) 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).».

2. No artigo 3.º, ponto 3, a alínea g), da Diretiva 2011/83/UE passa a ter a seguinte redação:

«g) As viagens organizadas na aceção do artigo 3.º, ponto 2), da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho (**);

O artigo 6.º, n.º 7, o artigo 8.º, n.ºs 2 e 6 e os artigos 19.º, 21.º e 22.º da presente diretiva aplicam-se com as devidas adaptações às viagens organizadas tal como definidas no artigo 3.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2015/2302, no que diz respeito aos viajantes tal como definidos no artigo 3.º, ponto 6 da referida diretiva.

(**) 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).».

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS*Artigo 28.º***Transposição**

1. Os Estados-Membros adotam e publicam, até 1 de janeiro de 2018, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros comunicam imediatamente à Comissão o texto dessas medidas.
2. Os Estados-Membros aplicam essas disposições a partir de 1 de julho de 2018.
3. Quando os Estados-Membros adotarem essas medidas, estas devem incluir uma referência à presente diretiva ou serem acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são estabelecidas pelos Estados-Membros.
4. Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem nas matérias reguladas pela presente diretiva.

*Artigo 29.º***Revogação**

A Diretiva 90/314/CEE é revogada com efeitos a partir de 1 de julho de 2018.

As remissões para a diretiva revogada entendem-se como sendo feitas para a presente diretiva e devem ler-se nos termos da tabela de correspondência que consta do Anexo III.

Artigo 30.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 31.º

Destinatários

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em 25 de novembro de 2015.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

M. SCHULZ

Pelo Conselho

O Presidente

N. SCHMIT

ANEXO I

Parte A

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

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(s) empresa(s) XY será/serão plenamente responsável/responsáveis pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

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

Mais informações sobre os principais direitos ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

Direitos essenciais previstos na Diretiva (UE) 2015/2302

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contactos de um ponto de contacto para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, do preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral dos pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não *supra* esta falta.

- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- Se o organizador ou, em alguns Estados-Membros, o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou, se aplicável, o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros]. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços 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

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(s) empresa(s) XY será/serão plenamente responsável/responsáveis pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a(s) empresa(s) XY tem/têm uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja(m) declarada(s) insolvente(s).

Direitos essenciais previstos na Diretiva (UE) 2015/2302

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contactos de um ponto de contacto para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada.

- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não *supra* esta falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.
- Se o organizador ou, em alguns Estados-Membros, o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou, se aplicável, o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros]. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência de XY.

[Sítio web que disponibiliza a Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional]

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)

Ao celebrar um contrato com a empresa AB no prazo de 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 globalidade 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 principais direitos ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

Direitos essenciais previstos na Diretiva (UE) 2015/2302

- Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre os serviços de viagem antes de celebrarem o contrato de viagem organizada.
- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contactos de um ponto de contacto para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
- 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, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.

- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excepcionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificada.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não *supra* esta falta. De outro modo, os viajantes podem rescindir o contrato.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador tem de prestar assistência se o viajante estiver em dificuldades.
- Se o organizador ou, em alguns Estados-Membros, o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou, se aplicável, o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes. XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros]. Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação de serviços devido à insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

ANEXO II

Parte A

Ficha informativa normalizada caso o operador que facilita os serviços de viagem conexos em linha, na aceção do artigo 3.º, ponto 5, alínea a), seja uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta.

Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou férias através da nossa empresa/XY, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a empresa XY não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem suplementares. Em caso de problemas, queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares durante a mesma visita do sítio *web* de reservas da nossa empresa/XY, os serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY, e, se necessário, para o seu repatriamento. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota: Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos celebrados com partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

Parte B

Ficha informativa normalizada caso o operador que facilita os serviços de viagem conexos em linha, na aceção do artigo 3.º, ponto 5, alínea a), seja um operador distinto de uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta.

Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou férias através na nossa empresa/XY, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva da (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a empresa XY não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem autónomos. Em caso de problemas, queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares durante a mesma visita do sítio *web* de reservas da nossa empresa/XY, os serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota: Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos com outras partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

Parte C

Ficha informativa normalizada para serviços de viagem conexos, na aceção do artigo 3.º, ponto 5, alínea a), caso os contratos sejam celebrados simultaneamente na presença física do operador (distinto de uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta) e do viajante.

Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou as suas férias através da nossa empresa/XY, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas previstos na Diretiva (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a nossa empresa XY não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem autónomos. Em caso de problemas queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares durante a mesma visita ao sítio Web de reservas da nossa empresa/XY, os serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros ou, se aplicável].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos — incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone), se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota: Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos com outras partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência de XY.

[Website onde se pode encontrar a Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional.]

Parte D

Ficha informativa normalizada caso o operador que facilita os serviços de viagem conexos em linha, na aceção do artigo 3.º, ponto 5, alínea b), seja uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta

Se reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou as suas férias através desta(s) ligação/ligações, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas previstos na Diretiva (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a nossa empresa/XY não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem suplementares. Em caso de problemas, queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares através desta(s) ligação/ligações no prazo de 24 horas após receção da confirmação da reserva pela nossa empresa XY, esses serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY e, se necessário, para o seu repatriamento. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota: Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos com outras partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

Parte E

Ficha informativa normalizada caso o operador que facilita os serviços de viagem conexos em linha, na aceção do artigo 3.º, ponto 5, alínea b), seja um operador distinto de uma transportadora que vende bilhetes de ida e volta

Se reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou as suas férias através desta ligação, NÃO beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva (UE) 2015/2302.

Por conseguinte, a nossa empresa/XY não será responsável pela correta execução dos serviços de viagem suplementares. Em caso, de problemas queira contactar o prestador de serviços em causa.

No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares através desta(s) ligação/ligações no prazo de 24 horas após receção da confirmação da sua reserva por parte da nossa empresa XY, esses serviços de viagem passarão a fazer parte de um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, XY tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados devido à insolvência de XY. Queira notar que esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

Mais informações sobre a proteção em caso de insolvência [a fornecer através de uma hiperligação]

Clicando na hiperligação, o viajante receberá as seguintes informações:

XY subscreveu uma proteção em caso de insolvência com YZ [entidade que garante a proteção em caso de insolvência, por exemplo, um fundo de garantia ou uma companhia de seguros].

Os viajantes podem contactar esta entidade ou, se aplicável, a autoridade competente (contactos, incluindo nome, endereço geográfico, endereço de correio eletrónico e número de telefone) se for recusada a prestação dos serviços devido à insolvência de XY.

Nota: Esta proteção em caso de insolvência não abrange os contratos com outras partes distintas de XY que possam ser executados apesar da insolvência de XY.

Diretiva (UE) 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional [HIPERLIGAÇÃO]

ANEXO III

Quadro de correspondência

Diretiva 90/314/CEE	Presente diretiva
Artigo 1.º	Artigo 1.º
Artigo 2.º, n.º 1	Artigo 3.º, ponto 2 e artigo 2.º, n.º 2, alínea a)
Artigo 2.º, n.º 2	Artigo 3.º, ponto 8
Artigo 2.º, n.º 3	Artigo 3.º, ponto 9
Artigo 2.º, n.º 4	Artigo 3.º, ponto 6
Artigo 2.º, n.º 5	Artigo 3.º, ponto 3
Artigo 3.º, n.º 1	Suprimido
Artigo 3.º, n.º 2	Suprimido, embora as partes principais tenham sido incorporadas nos artigos 5.º e 6.º
Artigo 4.º, n.º 1, alínea a)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea f)
Artigo 4.º, n.º 1, alínea b)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea h), Artigo 7.º, n.º 2, alíneas d) e f), e Artigo 7.º, n.º 4
Artigo 4.º, n.º 2, alínea a)	Artigo 7.º, n.º 2
Artigo 4.º, n.º 2, alínea b)	Artigo 5.º, n.º 3 e artigo 7.º, n.ºs 1 e 4
Artigo 4.º, n.º 2, alínea c)	Suprimido
Artigo 4.º, n.º 3	Artigo 9.º
Artigo 4.º, n.º 4	Artigo 10.º
Artigo 4.º, n.º 5	Artigo 11.º, n.ºs 2 e 3
Artigo 4.º, n.º 6	Artigo 11.º, n.ºs 2, 3 e 4 e artigo 12.º, n.ºs 3 e 4
Artigo 4.º, n.º 7	Artigo 13.º, n.ºs 5, 6 e 7
Artigo 5.º, n.º 1	Artigo 13.º, n.º 1
Artigo 5.º, n.º 2	Artigo 14.º, n.ºs 2, 3 e 4 e artigo 16.º
Artigo 5.º, n.º 3	Artigo 23.º, n.º 3
Artigo 5.º, n.º 4	Artigo 7.º, n.º 2, alínea e) e artigo 13.º, n.º 2
Artigo 6.º	Artigo 13.º, n.º 3
Artigo 7.º	Artigo 17.º e artigo 18.º
Artigo 8.º	Artigo 4.º
Artigo 9.º, n.º 1	Artigo 28.º, n.º 1
Artigo 9.º, n.º 2	Artigo 28.º, n.º 4
Artigo 10.º	Artigo 31.º
Anexo, alínea a)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea a), subalínea i)
Anexo, alínea b)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea a), subalínea ii)
Anexo, alínea c)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea a) subalínea iii)

Diretiva 90/314/CEE	Presente diretiva
Anexo, alínea d)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea e)
Anexo, alínea e)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea a), subalínea i)
Anexo, alínea f)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea a), subalínea v)
Anexo, alínea g)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea b)
Anexo, alínea h)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea c) e Artigo 10.º, n.º 1
Anexo, alínea i)	Artigo 5.º, n.º 1, alínea d)
Anexo, alínea j)	Artigo 7.º, n.º 2, alínea a)
Anexo, alínea k)	Artigo 13.º, n.º 2