

# VIAGEM CANCELADA OU COM ATRASO CONSIDERÁVEL?

Os transportadores e os operadores de terminais têm a obrigação legal de o informar dos

# SEUS DIREITOS

**Os seus  
direitos  
de  
passageiro**



**sempre à mão**



e de como  
poderá reclamar



## DIREITOS GERAIS DOS PASSAGEIROS

### BILHETES E NÃO DISCRIMINAÇÃO

Os transportadores emitem um bilhete para o passageiro. Ao adquirir os bilhetes e quando viajar ninguém pode ser discriminado, nomeadamente por motivo de nacionalidade, residência ou deficiência.

### MOBILIDADE REDUZIDA

Os utilizadores com deficiência e ou com mobilidade reduzida têm direito:

- A assistência gratuita nos portos, incluindo no embarque e desembarque e a bordo de um navio. Para obter a melhor assistência, deve contactar o transportador ou o porto o mais tardar com 48 horas de antecedência para explicar de que tipo de assistência necessita.
- Ao reembolso do bilhete ou ao reencaminhamento em caso de recusa de embarque a si e à pessoa que o acompanha se tiver uma reserva ou um bilhete e se tiver notificado o transportador, no momento da reserva ou da compra do bilhete, das suas necessidades específicas.

Deve poder obter as informações essenciais sobre a viagem em formatos acessíveis.

### INFORMAÇÕES

As empresas de transporte devem informá-lo do preço do bilhete, dos seus direitos e das circunstâncias da viagem antes da partida e durante a viagem.

### FÉRIAS ORGANIZADAS

Os operadores de circuitos organizados devem fornecer informações precisas sobre os pacotes de férias reservados, cumprir as obrigações contratuais e garantir proteção aos passageiros em caso de insolvência do operador.



Visite o sítio [europa.eu/youreurope/travel](http://europa.eu/youreurope/travel), transfira a aplicação sobre Os Seus Direitos de Passageiro ou telefone para o serviço de informação para Europe Direct através do número 00 800 6 7 8 9 10 11\*

\*Alguns operadores de telefones poderão recusar ou cobrar o acesso a números começados por (00) 800

## VIAGEM CANCELADA? ATRASO CONSIDERÁVEL À PARTIDA?

### INFORMAÇÕES

Tem direito a ser informado sobre a perturbação do serviço e a hora prevista de partida e chegada logo que estas informações estejam disponíveis.

### ASSISTÊNCIA

Poderá ter direito a refeições e bebidas, caso possam ser fornecidas em termos razoáveis, alojamento (se necessário) e transporte de e para o local de alojamento.

### RENÚNCIA À VIAGEM

Se o atraso for superior a 90 minutos, tem direito ao reembolso do seu bilhete se decidir não viajar e, se necessário, a transporte gratuito para o seu ponto de partida inicial o mais brevemente possível.

### REENCAMINHAMENTO

Se o atraso for superior a 90 minutos, tem direito a ser reencaminhado gratuitamente para o destino final na primeira oportunidade. Pode acordar com o transportador reagendar uma data posterior se tal for mais conveniente para si.

### INDEMNIZAÇÃO

Poderá ter direito a uma indemnização igual a 25% ou a 50% do preço do bilhete dependendo da duração do atraso na chegada ao destino final. Não há lugar a indemnização aos passageiros com bilhetes em aberto desde que a hora da partida não esteja especificada, se tiver sido informado do atraso antes da compra do bilhete, se o atraso se dever a facto do passageiro, se for causado por condições meteorológicas que ponham em perigo a segurança do navio ou se se dever a circunstâncias extraordinárias.

Note que certos países beneficiam de insenções para partes desta legislação e que, em casos limitados, a sua viagem pode não estar coberta. Encontra mais informações sobre as insenções e as listas de organismos nacionais de aplicação destes direitos em: [europa.eu/youreurope/travel](http://europa.eu/youreurope/travel)

Este cartaz serve apenas para fins informativos. Todas as reclamações ou ações judiciais iniciadas em caso de conflito devem basear-se unicamente nos documentos legais aplicáveis. Estes estão disponíveis no Jornal Oficial da União Europeia. Publicado por: Comissão Europeia, Direção-Geral da Mobilidade e dos Transportes, B-1049 Bruxelas.