

VIAGEM CANCELADA? ATRASO CONSIDERÁVEL?

As empresas de transportes de autocarro têm a obrigação legal de o informar dos

**Os seus
direitos
de
passageiro**



sempre à mão



SEUS DIREITOS



e de onde
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

As pessoas com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida beneficiam de assistência gratuita a bordo dos autocarros quando o trajeto é superior a 250km. Esta assistência é prestada quando há pessoal a bordo para além do condutor e nos terminais rodoviários designados. Para obter a melhor assistência possível, deve informar a empresa de transportes de autocarros sobre o tipo de assistência que necessita o mais tardar com 36 horas de antecedência. Deve poder obter as informações essenciais sobre a viagem em formatos acessíveis.

INFORMAÇÕES


As empresas de transporte de autocarros e de terminais de autocarros devem prestar informações sobre o serviço antes da partida e durante o trajeto. Devem também informá-lo dos direitos dos passageiros.

RESPONSABILIDADE

As empresas de transporte de autocarros podem ser consideradas responsáveis por lesões corporais ou morte em caso de acidente quando o trajeto é superior a 250km e, de acordo com determinados critérios, por extravio e danos das bagagens (incluindo equipamento de mobilidade).

FÉRIAS ORGANIZADAS

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



Visite o sítio 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?

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 NOS TERMINAIS DE AUTOCARRO

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. Esta assistência aplica-se a atrasos iguais ou superiores a duas horas e apenas em trajetos de mais de 250km com pelo menos três horas de viagem. A obrigação do transportador de lhe prestar assistência extingue-se no momento em que aceitar o reembolso do bilhete ou nova marcação em data posterior.

RENÚNCIA À VIAGEM

Poderá ter direito a reembolso do bilhete e, se necessário, a transporte gratuito para o seu ponto de partida inicial o mais brevemente possível, se decidir não viajar. Isto aplica-se apenas a trajetos superiores a 250km, se a viagem sofrer um atraso de pelo menos duas horas ou for cancelada.

CONTINUAÇÃO DA VIAGEM OU REENCAMINHAMENTO

Poderá ter direito a ser reencaminhado gratuitamente para o destino final na primeira oportunidade em condições de transporte equivalentes ou a optar por viajar numa data da sua conveniência. Isto aplica-se apenas a trajetos superiores a 250km. Pode acordar com a empresa de transporte de autocarro reagendar uma data posterior se tal for mais conveniente para si.

INDEMNIZAÇÃO

Nas viagens de longo curso de mais de 250km poderá ter direito a indemnização de 50% do preço do bilhete se a viagem for cancelada ou se tiver um atraso superior a duas horas, e a empresa de transporte de autocarros não lhe oferecer a possibilidade de optar pelo reembolso do bilhete ou pela continuação/reencaminhamento.

Note que esta legislação é aplicável essencialmente a serviços de autocarro de longo curso (mais de 250km) e que alguns países têm isenções para partes desta legislação. Se precisar de mais informações sobre serviços de curta distância e isenções nacionais, contacte os organismos nacionais de aplicação destes direitos. A lista destas autoridades está disponível em: 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.