

FAQ

AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

ENQUADRAMENTO

>> Qual a legislação aplicável ao setor das agências de viagens e turismo?

O regime de acesso ao exercício da atividade das agências de viagens e turismo encontra-se previsto no Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março, que transpõe a Diretiva (EU) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25.11.2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagens conexos.

>> Quais as são as atividades das agências de viagens e turismo?

São atividades próprias das agências de viagens e turismo:

- a organização e venda de viagens organizadas e a facilitação de serviços de viagem conexos, quando o facilitador receba pagamentos do viajante, respeitantes aos serviços prestados por terceiros;
- a representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;
- a reserva de serviços em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local;
- a venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte e
- a receção, transferência e assistência a turistas.

>> O que são viagens organizadas?

São viagens organizadas as viagens turísticas que, combinando previamente pelo menos dois dos serviços seguintes, sejam vendidas ou propostas para venda a um preço com tudo incluído, quando excedam vinte e quatro horas ou incluam uma dormida:

- a) Transporte;
- b) Alojamento;

c) Serviços turísticos não subsidiários do transporte e do alojamento, nomeadamente os relacionados com eventos desportivos, religiosos e culturais, desde que representem uma parte significativa da viagem.

REGISTO DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

>> O que é o Registo Nacional das Agências de Viagem e Turismo (RNAVT)?

O Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT), integrado no Registo Nacional do Turismo (RNT), é uma plataforma eletrónica que congrega e disponibiliza informação sobre as Agências de Viagens e Turismo que operam em Portugal.

Todas as entidades que pretendam exercer a atividade de agência de viagens e turismo têm que inscrever-se previamente no RNAVT.

>> Quem deve efetuar o registo no RNAVT?

Qualquer pessoa singular ou coletiva que pretenda desenvolver atividades próprias das agências de viagens e turismo em território nacional, sendo aquele registo condição para o exercício da atividade.

>> Como posso efetuar o registo no RNAVT?

Deverá aceder ao portal do Turismo de Portugal, I.P. (www.turismodeportugal.pt) e selecionar o link “Serviços na Web”, selecionando em seguida “Serviços de Registo”.

Nesta fase é pedido ao utilizador que se autentique, sendo que o acesso aos Serviços na Web do Turismo de Portugal pode ser feito de forma segura, utilizando um dos métodos à escolha nos separadores visíveis na respetiva página:

- Público – utilizador que se registre e escolha uma senha individual no Turismo de Portugal.
- Público senha Finanças – utilizador que tenha credenciais de acesso aos serviços do Portal das Finanças. (A autenticação é feita através da plataforma do Ministério das Finanças, utilizando o seu Número de Contribuinte conjuntamente com a Senha de Acesso ao Portal das Finanças. O Turismo de Portugal, I.P. não tem acesso a quaisquer dados referentes ao utilizador constantes da base de dados do Ministério das Finanças, incluindo a Senha, não podendo por isso fazer quaisquer alterações aos mesmos.)
- Cartão do Cidadão – utilizador portador de Cartão do Cidadão Português e de leitor de cartões.
- e-ID Europeu – utilizador portador de um Cartão de Identificação com credenciais e-ID europeias e leitor de cartões.

Após a autenticação com sucesso, deve ser selecionada a opção “Agentes de Viagens e Turismo” e seguidamente “Pedido de Registo”.

>> É obrigatório ter marca registada para fazer o registo no RNAVT?

Não. No entanto, caso a empresa pretenda utilizar uma ou mais marcas deverá registar as mesmas no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) e indicá-las no RNAVT.

>> Quais os documentos que devo submeter para que o registo se efetue com sucesso?

Aquando da comunicação prévia no RNAVT, todos os campos são de preenchimento obrigatório (*) e deverão ser submetidos os seguintes documentos:

- Certidão de registo comercial ou código de acesso à respetiva certidão permanente;
- Indicação do nome adotado para a agência de viagens e turismo e de marcas que pretenda utilizar, acompanhados de cópia simples do registo da marca;
- Cópia simples da apólice do seguro de responsabilidade civil obrigatório e comprovativo do pagamento do respetivo prémio ou fração inicial;
- Cópia simples do documento comprovativo da subscrição do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, ou da prestação de garantia equivalente noutra Estado-membro da União Europeia ou do Espaço Económico Europeu.
- Comprovativo do pagamento da taxa inicial de €829,67 (oitocentos e vinte e nove euros e sessenta e sete cêntimos).

>> Após o registo no RNAVT, irei receber algum documento comprovativo do mesmo?

Não. Será atribuído um número de registo à empresa, que terá de constatar obrigatoriamente em contratos, correspondência, publicações, publicidade e de modo geral em toda a sua atividade comercial, mesmo que efetuada online, deverá indicar ainda a denominação, bem como a localização da sua sede, sem prejuízo das referências obrigatórias nos termos do código das sociedades comerciais, aprovado pelo Decreto-Lei nº 262/86, de 02 de setembro.

>> Após o registo no RNAVT, como posso obter o comprovativo do mesmo?

Poderá imprimir o comprovativo do seu registo através da opção “consulta” no RNAVT.

>> Qual a informação que fica disponível ao público no RNAVT?

O RNAVT contém visível ao público as seguintes informações:

- A identificação do titular da empresa;
- Quanto às pessoas coletivas, a identificação da firma ou a denominação social, a sede e o número de pessoa coletiva e a conservatória do registo comercial em que a sociedade se encontra matriculada, ou dados equivalentes do Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu onde se localize o estabelecimento principal;
- A localização e contactos dos estabelecimentos;
- O nome comercial;
- As marcas próprias da agência;
- O montante das garantias prestadas pela agência de viagens;
- As situações de irregularidade verificadas no exercício da atividade das agências de viagens e turismo durante o período em que se verificarem, nomeadamente as seguintes:
 - _ Dissolução ou insolvência;
 - _ Cessação da atividade por um período superior a 90 dias sem justificação atendível;
 - _ Incumprimento da obrigação anual de entrega ao Turismo de Portugal, I. P., do comprovativo de que as garantias exigidas se encontram em vigor;
 - _ Não reposição de valores do FGVT da responsabilidade da agência;

Verificação de irregularidades graves na gestão da empresa ou incumprimento grave perante fornecedores ou consumidores, de modo a pôr em risco os interesses destes ou as condições normais de funcionamento do mercado das agências de viagens e turismo.

>> Que alterações devem ser comunicadas ao Turismo de Portugal I.P? Qual o prazo?

Devem ser comunicadas ao Turismo de Portugal, I. P., no prazo máximo de 60 dias, após a respetiva verificação através do RNAVT as seguintes alterações:

- a) A abertura ou mudança de localização de estabelecimentos ou de quaisquer formas de representação;
- b) A transmissão da propriedade;
- c) A cessão de exploração de estabelecimento;
- d) O encerramento do estabelecimento;

e) A alteração de qualquer outro elemento integrante do registo.

>> Tenho que renovar o meu registo anualmente no RNAVT?

Não.

>> Posso transferir o meu registo de agência de viagens para animação turística?

Não. São duas atividades distintas que implicam registos diferentes. Para exercer atividades de animação turística deverá inscrever-se no Registo Nacional de Animação Turística (RNAAT).

>> Sou uma agência de viagens registada em nome individual, quero alterar a entidade jurídica para empresa, posso manter o mesmo registo no RNAVT?

Não. Tratando-se de entidades jurídicas diferentes (com NIF diferente), deverá efetuar um novo pedido de registo no RNAVT para o exercício da atividade de agência de viagens.

FUNDO DE GARANTIA DE VIAGENS E TURISMO

>> Quando e qual o valor com que devo contribuir para o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT)?

No momento da inscrição no RNAVT, deve ser prestada uma contribuição para o FGVT no valor de € 2.500 (dois mil e quinhentos euros), através do NIB/IBAN que se encontra indicado no formulário de registo.

>> Caso a agência encerre a sua atividade ou esteja numa situação de insolvência o valor da contribuição efetuada para o FGVT é reembolsável?

Não.

>> Que tipo de seguro de responsabilidade civil devo contratar para o exercício da minha atividade?

Para o exercício da atividade de agência de viagens, deve contratar uma apólice uniforme de Responsabilidade Civil que cubra os riscos decorrentes da mesma, com a cobertura de € 75.000, que garanta o ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por ações ou omissões da agência ou dos seus representantes.

>> Tenho o seguro de responsabilidade civil expirado, posso continuar a exercer a minha atividade?

Não. As agências de viagens não podem operar sem comprovar junto do Turismo de Portugal que o seguro se encontra válido, sob pena de notificação à ASAE do incumprimento da mesma ou eventual cancelamento do registo no RNAVT.

>> Durante o período da suspensão de atividade tenho de manter o meu seguro válido?

Não. Após o fim da suspensão, deverá apresentar nova apólice e recibo comprovativo do pagamento do prémio.

>> A apólice de responsabilidade civil que as Empresas de Animação contratam é adequada para o exercício da atividade como Agência de Viagens e Turismo?

A apólice poderá ser a mesma desde que as condições particulares prevejam também:

- i. O ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por ações ou omissões da agência ou dos seus representantes;
- ii. A apólice de responsabilidade civil deve ainda cobrir como risco acessório:
 - a. O repatriamento dos clientes e a sua assistência até ao ponto de partida ou chegada;
 - b. A assistência médica e medicamentos necessários em caso de acidente ou doença ocorridos durante a viagem, incluindo aqueles que se revelam necessários após a conclusão da viagem.
- iii. A cobertura de um montante mínimo de € 75.000.

>> Quando posso começar a exercer a atividade?

A atividade poderá ter início assim que tiver:

- o registo no Registo Nacional das Agências de Viagem e Turismo, com a correspondente submissão do comprovativo de pagamento da taxa de inscrição;
- o comprovativo do pagamento da contribuição para o Fundo de Garantia e Viagens e Turismo (FGVT);
- a apólice de seguro de responsabilidade civil e o respetivo comprovativo de pagamento.

>> Qual o valor da taxa para iniciar a atividade?

Deve ser paga uma taxa única no valor de € 829,67.

>> Posso suspender temporariamente a minha atividade de agência de viagens?

Sim, sem justificação atendível, por um período até 90 dias.

Por um prazo maior terá que ser analisado casuisticamente pelo Turismo de Portugal, com vista à verificação de motivo atendível.

>> As agências de viagens e turismo podem livremente exercer as atividades de animação turística?

Sim. As agências de viagens que pretendam exercer atividades de animação turística devem inscrever-se no Registo Nacional de Animação Turística (RNAAT), e contratar as garantias legalmente exigidas no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 108/2009 de 15 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 95/2013 de 19 de julho.

>> Sou uma agência de viagens com sede na União Europeia e quero operar em Portugal, também tenho de efetuar o registo no RNAVT?

Sim.

Caso pretenda exercer a atividade de agência de viagens permanentemente em território nacional deverá efetuar a mera comunicação prévia no RNAVT, apresentar o seguro de responsabilidade civil, contribuir para o FGVTV Turismo de Portugal e efetuar o pagamento da Taxa de Registo.

Caso pretenda exercer a atividade em território nacional de forma ocasional e esporádica, deverá submeter a mera comunicação prévia no RNAVT com as garantias que foram contratadas no país de origem e ficará isento do pagamento da Taxa de Registo.

>> Sou uma empresa com sede na União Europeia e pretendo operar em Portugal, mas não estou registada em nenhum Estado-Membro para exercer a atividade de agência de viagens, sou obrigada a abrir uma empresa/sucursal com sede em Portugal?

Caso pretenda exercer a atividade de agência de viagens em Portugal, poderá indicar a morada da sede social do País de origem, mas deverá também indicar uma sucursal/escritório em Portugal quando efetuar o preenchimento da comunicação prévia no RNAVT.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

>> É necessário ter um Livro de Reclamações?

Sim. A utilização do livro de reclamações em formato eletrónico e físico é obrigatória, devendo as agências de viagens e turismo informar o consumidor/viajante da existência do formato eletrónico do livro de reclamações e divulgar nos respetivos sítios da internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital: www.livroreclamacoes.pt.