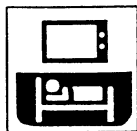




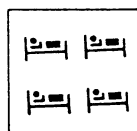
Telefone no Quarto



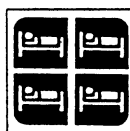
Televisão no Quarto



Telex

Tomada de Corrente
para Caravanas

Total de Camas



Total de Quartos



Turismo de Aldeia

Portaria n.º 1069/97

de 23 de Outubro

O artigo 60.º do regime jurídico da instalação e do funcionamento dos empreendimentos turísticos, o artigo 37.º do regime jurídico da instalação e do funcionamento dos estabelecimentos de restauração e de bebidas, o artigo 27.º do regime jurídico do turismo no espaço rural e o artigo 16.º do regime jurídico das agências de viagens e turismo determinam que em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e agências de viagens e turismo exista obrigatoriamente um livro de reclamações, que será editado e vendido pela Direcção-Geral do Turismo, cujo modelo, preço, fornecimento, distribuição, utilização e instrução serão aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo.

Considerando a necessidade de proceder à simplificação dos procedimentos conducentes quer no que toca ao fornecimento e distribuição do livro de reclamações quer no que se refere à sua utilização;

Considerando ainda que importa libertar o empresário ou explorador dos empreendimentos de uma carga burocrática injustificada, co-responsabilizando antes o consumidor pelas reclamações que entenda por bem apresentar:

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, do artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho, do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 169/97, de 4 de Julho, e do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto:

Manda o Governo, pelo Ministro da Economia, o seguinte:

1.º

Âmbito

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, preço, fornecimento, distribuição, utilização e instrução do livro de reclamações para uso dos utentes dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de

restauração e de bebidas, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e agências de viagens e turismo.

2.º

Modelo

1 — O modelo do livro de reclamações consta do anexo à presente portaria, que dela faz parte integrante.

2 — O livro de reclamações terá formato A4 e será constituído por 20 impressos.

3 — Os impressos referidos no número anterior são feitos em triplicado e são redigidos em português, inglês e francês.

3.º

Edição e venda do livro de reclamações

1 — Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o livro de reclamações é editado e vendido pela Direcção-Geral do Turismo.

2 — O livro de reclamações pode ainda ser editado e vendido pelas entidades para tanto autorizadas mediante despacho do director-geral do Turismo, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data de entrada do requerimento dos interessados.

4.º

Registo

A Direcção-Geral do Turismo mantém um registo geral dos livros de reclamações, do qual constam as seguintes referências:

- a) O número do livro;
- b) A identificação do estabelecimento ou empreendimento e da respectiva entidade exploradora;
- c) A data de fornecimento do livro;
- d) A data de encerramento do livro;
- e) A perda ou extravio do livro.

5.º

Obrigação de envio

A entidade exploradora do estabelecimento é obrigada a, no prazo de quarenta e oito horas após ter sido efectuada uma reclamação, enviar o original da mesma à Direcção-Geral do Turismo ou à câmara municipal, de acordo com o artigo seguinte.

6.º

Cópias

1 — A primeira cópia de cada reclamação é destacada do livro e entregue ao reclamante, o qual, se o entender, a remeterá respectivamente à Direcção-Geral do Turismo, no caso das agências de viagens e turismo e dos estabelecimentos previstos nas alíneas a), b) e d) do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, no artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho, e nos n.ºs 1 e 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 169/97, de 4 de Julho, ou à câmara municipal competente, no caso dos estabelecimentos previstos na alínea c) do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, e dos estabelecimentos previstos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 168/97, de 4 de Julho.

2 — A segunda cópia da reclamação faz parte integrante do livro de reclamações, não podendo ser retirada do mesmo.

Direcção-Geral do Turismo

2.ª CÓPIA*
Copie
Copy

RECLAMAÇÃO
RECLAMATION — COMPLAINT

1. IDENTIFICAÇÃO DO ESTABELECIMENTO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO
Identification de l'établissement faisant l'objet de la réclamation
Identification of the establishment against which the complaint is lodged

NOME DO ESTABELECIMENTO _____
Nom de l'établissement
Name of the establishment

MORADA _____
Adresse
Address

2. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE
Identification du réclamant
Identification of person lodging complaint

NOME _____
Nom
Name

MORADA _____
Adresse
Address

NACIONALIDADE _____ TELEFONE _____ PASSAPORTE/B. I. _____
Nationalité Téléphone Carte d'identité
Nationality Telephone Identity card

3. MOTIVO DA RECLAMAÇÃO
Motif de la réclamation
Cause of complaint

4. DATA ____/____/____ HORA ____
Date Heure
Date Time

(assinatura do reclamante)
signature of claimant
signature of person lodging complaint

· ESTA CÓPIA DA RECLAMAÇÃO FAZ PARTE INTEGRANTE DO LIVRO. NÃO RETIRAR.

· CETTE COPIE DE LA RECLAMATION FAIT PARTIE DU LIVRE. NE PAS RETIRER.

· THIS COPY OF THE COMPLAINT FORMS AN INTEGRAL PART OF THE BOOK. IT IS NOT TO BE REMOVED FROM IT.

Portaria n.º 1070/97
de 23 de Outubro

Considerando o disposto no artigo 19.º do regulamento dos estabelecimentos hoteleiros, nos artigos 16.º, 44.º e 57.º do regulamento dos meios complementares de alojamento, no artigo 14.º do regulamento dos parques de campismo públicos, no artigo 18.º do regulamento dos estabelecimentos de restauração e de bebidas e, finalmente, o disposto no artigo 18.º do regulamento do turismo no espaço rural, é obrigatória a afixação no exterior, junto à entrada principal, de uma placa identificativa da classificação do estabelecimento e, no caso dos estabelecimentos de restauração e bebidas, os qualificados como típicos, cujo modelo é aprovado por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo;

Considerando igualmente que interessa assegurar a normalização das placas de classificação e qualificação a utilizar, no tocante a materiais, dimensões, cores e inscrições;

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 19.º do Decreto Regulamentar n.º 36/97, de 25 de Setembro, nos artigos 16.º, 44.º e 57.º do Decreto Regulamentar n.º 34/97, de 17 de Setembro, no artigo 14.º do Decreto Regulamentar n.º 33/97, de 17 de Setembro, no artigo 18.º do Decreto Regulamentar n.º 38/97, de 25 de Setembro, e no artigo 22.º do Decreto Regulamentar n.º 37/97, de 25 de Setembro:

Manda o Governo, pelo Ministro da Economia, o seguinte:

1.º

Aprovação

Pela presente portaria são aprovados os modelos das placas de classificação dos estabelecimentos hoteleiros,

dos meios complementares de alojamento, dos parques de campismo públicos, das casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e da placa de qualificação como típicos dos estabelecimentos de restauração e de bebidas, anexos à presente portaria e da qual fazem parte integrante.

2.º

Certificação

1 — As entidades interessadas em fabricar, comercializar e instalar as placas referidas no artigo anterior devem apresentar na Direcção-Geral do Turismo, para efeitos de certificação, dois exemplares de cada um dos modelos a utilizar.

2 — A candidatura das entidades referidas no número anterior deve ser apresentada na Direcção-Geral do Turismo no prazo máximo de um mês a contar da data de publicação da presente portaria.

3 — As placas apresentadas devem cumprir os requisitos exigidos no anexo à presente portaria.

3.º

Número de ordem

A aprovação pela Direcção-Geral do Turismo das placas de classificação e qualificação referidas no n.º 1.º será subordinada a um número de ordem.

4.º

Número de série

As placas produzidas devem conter no reverso uma inscrição com o número de série e com o nome da entidade oficial responsável pela aprovação da classificação do estabelecimento e, no caso dos estabelecimentos de restauração e de bebidas, pela qualificação destes como típicos.

5.º

Divulgação

A Direcção-Geral do Turismo, em colaboração com os órgãos regionais e locais de turismo, com os serviços regionais do Ministério da Economia, com as autarquias locais, com as associações empresariais do sector e com a comunicação social, publicitará a lista das empresas credenciadas para procederem à fabricação, comercialização e instalação das placas referidas no n.º 1.º

6.º

Estabelecimentos de restauração e de bebidas mistos

Nos estabelecimentos de restauração e de bebidas mistos deve ser afixada a placa correspondente à actividade principal.

7.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da sua publicação.

Ministério da Economia.

Assinada em 26 de Setembro de 1997.

O Ministro da Economia, *Augusto Carlos Serra Ventura Mateus*.