



<https://www.facebook.com/FAF.ADVOGADOS/>
geral@faf-advogados.com

COVID-19

TURISMO

23.Abril.2020

DECRETO-LEI N.º 17/2020, de 23 de Abril

A QUEM SE APLICA?

1. VIAGENS ORGANIZADAS POR AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO;
2. CANCELAMENTO DE RESERVAS EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL;
3. RELAÇÕES ENTRE AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO, OPERADORES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA E OS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E OS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL.

1

1. VIAGENS ORGANIZADAS POR AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

1.1. Aplica-se a viagens (inclusive a viagens de finalistas e similares):

- Com data prevista de realização entre 13 de Março e 30 de Setembro de 2020;
- Que não sejam efectuadas ou que sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19;

1.2. Os viajantes têm o direito de optar entre:



- A emissão de um vale de igual valor ao pagamento efectuado, que será **válido até 31 de Dezembro de 2021**; ou
- O reagendamento da viagem até 31 de Dezembro de 2021;

NOTA: Até ao dia 30 de Setembro de 2020 os viajantes que estejam em situação de desemprego podem pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, a efectuar no prazo de 14 dias.

1.3. No caso de o viajante optar pelo VALE, este:

- É emitido à ordem do portador e transmissível por mera tradição;
- Caso seja utilizado para a realização da mesma viagem, mas em data diferente, mantém-se o seguro contratado inicialmente;
- Caso não seja utilizado até 31 de Dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso a efectuar no prazo de 14 dias.

1.4. No caso de o viajante optar pelo REAGENDAMENTO:

- Caso o reagendamento não seja efectuado até 31 de Dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso, a efectuar no prazo de 14 dias.

2

1.5. Em caso de incumprimento:

O incumprimento imputável às agências de viagens e turismo das normas acima mencionadas, permite aos viajantes accionar o **fundo de garantia de viagens e turismo**.

2. CANCELAMENTO DE RESERVAS EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL

2.1. Aplica-se a:

- Reservas de **serviços de alojamento** em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local, situados em **Portugal**, com ou sem serviços complementares;
- Efectuadas **directamente pelo hóspede** no empreendimento ou estabelecimento ou **através de plataformas em linha**;
- Na modalidade de não-reembolso das quantias pagas;
- Para o período compreendido entre **13 de Março e 30 de Setembro de 2020**;



- Que **não sejam efectuadas** ou que **sejam canceladas** por facto relacionado com a **declaração do estado de emergência** no país de origem ou em Portugal ou, ainda, com o **encerramento de fronteiras**.

2.2. Os hóspedes têm o direito de optar entre:

- A **emissão de um vale de igual valor** ao pagamento efectuado, que será **válido até 31 de Dezembro de 2021**; ou
- O **reagendamento da reserva** até 31 de Dezembro de 2021, por acordo entre o hóspede e o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local.

NOTA: Até ao dia 30 de Setembro de 2020 os hóspedes que estejam em situação de **desemprego** podem pedir o **reembolso da totalidade** do valor despendido, a efectuar no prazo de 14 dias.

2.3. No caso de optar pelo VALE, este:

- É emitido à **ordem do hóspede** e é **transmissível** por mera tradição;
- **Pode ser utilizado por quem o apresentar** também como princípio de pagamento de serviços de valor superior, de acordo com a disponibilidade do empreendimento ou estabelecimento e das condições aplicáveis às novas datas pretendidas;
- Caso **não seja utilizado até 31 de Dezembro de 2021**, o hóspede tem **direito ao reembolso**, a efectuar no prazo de 14 dias.

2.4. No caso de optar pelo REAGENDAMENTO:

- O reagendamento só pode ser **efectuado directamente com o empreendimento** turístico ou com o **estabelecimento** de alojamento local;
- Caso o reagendamento **não seja efectuado até 31 de Dezembro de 2021**, por falta de acordo entre o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local e o hóspede, este tem o **direito de ser reembolsado** da quantia que haja pago aquando do cancelamento da reserva, a efectuar no prazo de 14 dias.
- Caso o reagendamento **seja feito para data em que a tarifa aplicável esteja abaixo do valor da reserva inicial**, a **diferença deve ser usada noutros serviços** do empreendimento ou do estabelecimento, **não sendo devolvida** ao hóspede se este não a utilizar.

NOTA: não é aplicável a **reservas efectuadas através de agências de viagens e turismo** que estejam **abrangidas pelo ponto 1** e nem é aplicável às **reservas reembolsáveis**.



3. RELAÇÕES ENTRE AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO, OPERADORES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA E OS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E OS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL

3.1. Aplica-se a:

- Reservas de **serviços de alojamento** em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local, situados **em Portugal**;
- Efectuadas por **agências de viagens e turismo** ou **operadores de animação turística, portugueses** ou **internacionais a operar em Portugal**;
- Na modalidade de não-reembolso das quantias pagas;
- Para o período compreendido entre **13 de Março e 30 de Setembro de 2020**;
- Que **não sejam efectuadas** ou que **sejam canceladas** por facto relacionado com a **declaração do estado de emergência** no país de origem ou em Portugal ou, ainda, com o **encerramento de fronteiras**;

3.2. Os operadores têm os seguintes direitos:

- Direito de **crédito do valor não utilizado**;
- O crédito deve ser utilizado **para a liquidação de custos com qualquer outra reserva de serviços** junto do mesmo empreendimento turístico ou do mesmo estabelecimento de alojamento local;
- A data para a utilização do crédito **será definida pela agência de viagens de turismo ou pelo operador de animação turística**, mediante disponibilidade de serviços de alojamento, até ao dia 31 de Dezembro de 2021;
- Caso o **empreendimento turístico** ou o **estabelecimento de alojamento local não tenha disponibilidade** até ao dia 31 de Dezembro de 2021, a agência de viagens e turismo ou o operador de animação turística podem **requerer a devolução do crédito**, a efectuar no prazo de 14 dias;
- Caso a agência de viagens e turismo ou o operador de animação turística **não consigam efectuar nova reserva** de serviço de alojamento em empreendimento turístico ou em estabelecimento de alojamento local situados em Portugal, até ao dia 31 de Dezembro de 2021, o **valor do depósito deve ser devolvido** no prazo de 14 dias após essa data.