

Data	23 de abril de 2020 – atualizada a 15 de fevereiro de 2021
Assunto:	Cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local
Tema:	Legislação Setorial

O Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril cria um regime específico, excecional e temporário dirigido aos cancelamentos de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local e às relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local.

1º. Quais os cancelamentos abrangidos por este regime excecional?

São abrangidos os cancelamentos de reservas e viagens não efetuadas por facto imputável ao surto pandémico da doença COVID-19, entre 13 de março e 30 de setembro de 2020.

2º. Cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local – feitas directamente pelo hóspede.

a. Tipo de reservas em causa:

- Efetuadas diretamente pelo hóspede junto do empreendimento turístico ou estabelecimento de alojamento local ou através de plataformas online;
- Canceladas por facto relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal, ou em virtude do encerramento de fronteiras imputável;
- Feitas na modalidade de não reembolso das quantias pagas. (No caso de as reservas em específico em virtude da política do espaço, serem já reembolsáveis, é aplicável essa política de reembolso e não a agora publicada.)

b. Direitos dos hóspedes:

No caso do cancelamento destas reservas os hóspedes podem optar:

- Pela emissão de um vale/voucher de igual valor ao pagamento efetuado pelo hóspede e válido até 31 de dezembro de 2021:
 - O vale/voucher será emitido à ordem do hóspede, mas este pode transferi-lo a um terceiro, sem qualquer formalidade;

Informação aos Associados nº 230

- Pode ser utilizado, pelo seu detentor, como princípio de pagamento de serviços de valor superior, de acordo com a disponibilidade do empreendimento ou estabelecimento e nas condições aplicáveis nas novas datas pretendidas;

Ou,

- Pelo reagendamento da reserva do serviço de alojamento até 31 de dezembro de 2021, por acordo entre o hóspede e o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local:
 - Se, na data de reagendamento, a tarifa aplicável estiver abaixo do valor da reserva inicial, a diferença deve ser usada noutros serviços do empreendimento turístico ou do estabelecimento de alojamento local, não sendo devolvida ao hóspede se este não a utilizar.
 - O reagendamento só pode ser efetuado diretamente com o empreendimento turístico e estabelecimento de alojamento local.

c. Impossibilidade de gozo do vale/voucher:

Caso não seja utilizado até 31 de dezembro de 2021, o hóspede tem direito ao reembolso do valor do vale/voucher, a efetuar no prazo de 14 dias, ou seja, até ao dia 14 de Janeiro de 2022.

d. Impossibilidade de reagendamento por falta de acordo:

Nos casos em não tenha havido reagendamento por inexistência de acordo entre o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento e o hóspede, e apenas nestes casos, haverá direito ao reembolso da quantia paga aquando da realização da reserva, a efetuar no prazo de 14 dias, ou seja, até ao dia 14 de Janeiro de 2022 ou até ao 14º dia em que se conclua a inexistência total e absoluta de acordo para o reagendamento.

e. Caso de reembolso directo da totalidade do valor despendido – situações de desemprego.

Os hóspedes que se encontrem em situação de desemprego, ocorrido durante o período da pandemia, podem pedir até ao dia 30 de setembro de 2020 o reembolso da totalidade do valor despendido.

O reembolso deverá ser feito nos 14 dias após o pedido de reembolso.

Neste caso, devem os Associados solicitar prova da situação de desemprego.

3º. Cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local – feitas por agências de viagens e turismo e operadores de animação turística.

a. Tipo de reservas em causa:

- Efetuadas por agências de viagens e turismo ou operadores de animação turística, portuguesas ou internacionais a operar em Portugal;

Informação aos Associados nº 230

- Que sejam canceladas por facto relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal ou ainda com o encerramento de fronteiras imputável ao surto da pandemia da doença COVID -19.
- Feitas na modalidade de não reembolso das quantias pagas quantias pagas.

b. Direitos das agências de viagens e turismo e operadores de animação turística:

O cancelamento destas reservas confere, excecional e temporariamente, a esses operadores, o 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, em data definida pela agência de viagens e turismo ou pelo operador de animação turística, mediante disponibilidade de serviços de alojamento, até ao dia 31 de dezembro de 2021.

c. Impossibilidade de remarcação até ao dia 31 de dezembro de 2021.

- Imputável ao empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local por indisponibilidade para as múltiplas datas solicitadas.
A agência de viagens e turismo ou o operador de animação turística podem requerer a devolução do crédito a efetuar no prazo de 14 dias, ou seja, serão estes a solicitar a devolução do valor.
- Se a agência de viagens e turismo ou o operador de animação turística não conseguirem efetuar nova reserva de serviço de alojamento em empreendimento turístico ou em estabelecimento de alojamento local situados em Portugal, o valor do depósito deve ser devolvido no prazo de 14 dias após esta data, ou seja, até ao dia 14 de Janeiro de 2022

REVOGADO **4º. Viagens organizadas por agências de viagens e turismo** (neste ponto falamos de viagens e não de reservas de alojamento).