

Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril

Medidas excecionais e temporárias relativas ao sector do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

1. VIAGENS ORGANIZADAS POR AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

As viagens organizadas por agências de viagens e turismo, cuja realização estava prevista para o período de 13 de março a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, **conferem aos viajantes o direito de optar:**

A) Pela emissão de um vale no valor do pagamento efetuado com as seguintes características:

- *Válido até 31 de dezembro de 2021;*
- *Emitido à ordem do Portador;*
- *Transmissível por mera tradição.*

Caso seja utilizado para a realização da mesma viagem, ainda que em data diferente, mantém-se o seguro que tiver sido contratado no momento da aquisição do serviço de viagem.

B) Pelo reagendamento da viagem, até 31 de dezembro de 2021.

Caso o vale não seja utilizado ou a viagem não seja reagendada até 31 de dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso, que deverá ser efetuado no prazo de 14 dias.

Estes direitos também se aplicam aos viajantes que adquiriram viagens de finalistas ou similares.

Os viajantes que até 30 de setembro de 2020 se encontrem numa situação de desemprego, podem optar por solicitar o reembolso da totalidade do valor despendido, o qual deverá ser restituído no prazo máximo de 14 dias.

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

Os hóspedes que reservaram as suas estadias em Portugal através de plataformas em linha/sites ou diretamente com os estabelecimentos, para o período de **13 de março a 30 de setembro de 2020**, quando estas não forem efetuadas ou 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, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, tem, excecional e temporariamente, direito a optar:

A) Pela emissão de um vale no valor do pagamento efetuado, com as mesmas características do supra mencionado;

Este vale pode ser utilizado por quem o apresentar também como princípio de pagamento de serviços de valor superior, de acordo com a disponibilidade do prestador de serviços e nas condições aplicáveis nas datas pretendidas.

B) Pelo reagendamento da reserva do serviço, até 31 de dezembro de 2021;

Este reagendamento deve ocorrer por acordo entre o hóspede e o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local e só pode ser efetuado diretamente entre estes intervenientes.

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 turístico ou do estabelecimento de alojamento local, não sendo devolvida ao hóspede se este não a utilizar.

Caso o vale não seja utilizado ou a reserva do serviço não seja reagendada até 31 de dezembro de 2021, o hóspede tem direito ao reembolso, que deverá ser efetuado no prazo de 14 dias.

Caso a sua reserva seja reembolsável, estas regras não são aplicáveis e, em consequência, aplicam-se as regras de cancelamento do prestador de serviços.

Aos hóspedes desempregados é aplicável o regime anteriormente referido para os viajantes.

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

As agências de viagens e turismo ou operadores de animação turística, portuguesas ou internacionais, a operar em Portugal que:

- a) efetuaram reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos ou em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal,
- b) no período compreendido entre **13 de março e 30 de setembro de 2020,**

Caso as reservas 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, e as reservas sejam na modalidade de não reembolso das quantias pagas, têm, excecional e temporariamente, direito a um crédito no valor não utilizado.

Este crédito deve ser utilizado até 31 de dezembro de 2021 para pagamento de custos com qualquer reserva de serviço junto do mesmo prestador.

Caso o prestador do serviço não tenha disponibilidade para múltiplas datas posteriormente solicitadas ou a agência de viagens e turismo ou o operador de animação turística não conseguirem efetuar nova reserva de serviço, até ao dia 31 de dezembro de 2021, o valor do crédito/depósito deve ser devolvido no prazo de 14 dias após esta data.

Por último, cumpre dar nota que este Decreto-lei não prevê nenhum regime específico para os casos em que a compra de bilhete foi efetuada diretamente à companhia aérea, pelo que, nesse caso se mantêm as regras gerais.

Entrada em vigor: 24 de abril de 2020.

VRA, 27 de abril de 2020

OBS: A presente nota informativa poderá ser sujeita a alterações em face dos esclarecimentos que vierem a ser prestados pelas entidades oficiais e não dispensa a consulta da legislação aplicável.