



COVID-19 O QUE DEVE SABER

Atendendo à emergência de saúde pública de âmbito internacional, bem como à classificação da doença COVID-19 como uma pandemia, o Governo tem vindo a aprovar um conjunto de medidas extraordinárias e de carácter urgente, em diversas matérias.

A Direção-Geral do Consumidor destaca nesta infografia as que afetam os contratos de consumo e as soluções em vigor.



VIAGENS ORGANIZADAS

Viagens organizadas por agências de viagens e turismo com data prevista entre 13 de março e 30 de setembro de 2020 não efetuadas ou canceladas devido ao COVID-19

E

Viagens de finalistas ou similares a que se refere o Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março

O consumidor tem direito:

- A **vale de igual valor ao que pagou**, que é válido até 31 de dezembro de 2021. O vale é emitido à ordem do viajante e é **transmissível a terceiros**. Se for utilizado para a realização da mesma viagem, em data diferente, mantém-se o seguro contratado no momento da aquisição do serviço;

Ou

- Ao **reagendamento da viagem até 31 de dezembro de 2021**.

Em que casos é que o consumidor tem o direito ao reembolso?

- Nos casos em que o vale não seja utilizado até ao dia 31 de dezembro de 2021;
- Nos casos em que o reagendamento não seja efetuado até ao dia 31 de dezembro de 2021;
- Até ao dia 30 de setembro de 2020, nos casos em que os viajantes se encontrarem em situação de desemprego.

O reembolso deve ser efetuado no prazo de 14 dias a contar do pedido.

O incumprimento imputável às agências de viagens e turismo permite aos viajantes acionar o fundo de garantia de viagens e turismo.



RESERVAS

Reservas de Alojamento

Reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local que cumpram os seguintes requisitos cumulativos:

- Situados em Portugal;
- Efetuadas para o período entre 13 de março e 30 de setembro de 2020;
- Efetuadas diretamente pelo hóspede no empreendimento ou estabelecimento ou através de plataformas em linha, ou, ainda, através de agências de viagens e turismo;
- Efetuadas na modalidade de não reembolso das quantias pagas;
- Não efetuadas ou canceladas devido à declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal, ou, ainda, ao encerramento de fronteiras imputável ao COVID-19.

O consumidor tem o direito:

- A **vale** de igual valor ao que pagou que é válido até 31 de dezembro de 2021. O vale é emitido à ordem do hóspede e é transmissível a terceiros. O vale pode ser utilizado como pagamento parcial de serviços de valor superior, sujeito à disponibilidade do estabelecimento e às condições aplicáveis nas novas datas.

Ou

- Ao **reagendamento** da reserva até 31 de dezembro de 2021, por acordo entre o hóspede e o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local.

Se o reagendamento for efetuado para data em que a tarifa seja inferior ao valor da reserva inicial, a diferença deve ser usada outros serviços do estabelecimento, não sendo devolvida ao hóspede caso este não a utilize.

Em que casos é que o consumidor tem o direito ao reembolso?

- Nos casos em que o vale não seja utilizado até ao dia 31 de dezembro de 2021;
- Nos casos em que o reagendamento não seja efetuado até ao dia 31 de dezembro de 2021, por falta de acordo entre o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local e o hóspede;
- Até ao dia 30 de setembro de 2020, nos casos em que os hóspedes se encontrarem em situação de desemprego.

O reembolso deve ser efetuado no prazo de 14 dias a contar do pedido.

A presente infografia não dispensa a leitura do Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril.

