

4 MAI 2020

COVID - 19

MESURES EXCEPTIONNELLES ET TEMPORAIRES DANS LE SECTEUR DU TOURISME

Le 23 avril dernier a été publié le Décret-Loi n° 17/2020 qui établit un ensemble de mesures exceptionnelles et temporaires liées au secteur du Tourisme dans le cadre de la pandémie du COVID-19, afin de trouver un équilibre entre la viabilité financière des opérateurs économiques et les droits des consommateurs.

Le Décret-Loi établit des règles distinctes pour les situations suivantes :

A. Voyages organisés par des agences de voyages et de tourisme

Pour les voyages organisés par des agences de voyages et de tourisme qui devaient se réaliser pendant la période comprise entre le 13 mars 2020 et 30 septembre 2020 et qui ne sont pas effectués ou qui sont annulés pour un motif imputable à la pandémie de la maladie du COVID-19, les voyageurs auront le droit, exceptionnellement et temporairement, de choisir entre :

1. L'émission d'un voucher d'une valeur égale au paiement effectué par le voyageur et valable jusqu'au 31 décembre 2021 ; ou
2. Le report du voyage avant le 31 décembre 2021.

Le *voucher* mentionné au numéro 1 :

- a. Est délivré à l'ordre du titulaire et est transmissible par simple remise ;
- b. S'il est utilisé pour la réalisation du même voyage, même à une date différente, l'assurance souscrite au moment de l'acquisition du service de voyage est alors maintenue ; et
- c. S'il n'est pas utilisé avant le 31 décembre 2021, le voyageur a le droit au remboursement qui devra être effectué dans un délai de 14 jours.

Si le **report** prévu au numéro 2 n'est pas effectué avant le 31 décembre 2021, le voyageur a le droit au remboursement qui devra être effectué dans un délai de 14 jours.

Pour les **voyages des finalistes** ou autres voyages similaires, les voyageurs peuvent choisir entre toutes les modalités citées ci-dessus – émission d'un *voucher* ou report du voyage -, en application du même régime susmentionné.

Le manquement à ces dispositions imputable aux agences de voyages et de tourisme donne le droit aux voyageurs d'actionner le fond de garantie de voyages et de tourisme¹.

Jusqu'au 30 septembre 2020, les voyageurs qui se trouvent **au chômage** peuvent demander le remboursement de la totalité de la valeur dépensée, qui devra être effectué dans un délai de 14 jours.

B. Annulation des réservations dans des complexes touristiques et des établissements d'hébergement local (« Alojamento Local »)^{2 3}

Les réservations de services d'hébergement dans des complexes touristiques et dans des établissements d'hébergement local situés au Portugal, qui ne prévoyaient pas la possibilité de remboursement des sommes payées, effectuées pour la période comprise entre le 13 mars 2020 et le 30 septembre 2020 directement par les hôtes via les plateformes électroniques des complexes touristiques ou des établissements et qui ne se réalisent pas ou qui sont annulées au motif de la déclaration de l'état d'urgence décrété dans le pays d'origine ou au Portugal, ou encore, au motif de la fermeture des frontières à cause de la pandémie de la maladie du COVID-19, confèrent aux hôtes le droit de, exceptionnellement et temporairement, choisir entre :

1. L'émission d'un *voucher* d'une valeur égale au paiement effectué par l'hôte, valable jusqu'au 31 décembre 2021, dans les mêmes conditions susmentionnées ; ou
2. Le report de la réservation du service d'hébergement jusqu'au 31 décembre 2021, par accord entre l'hôte et le complexe touristique ou l'établissement d'hébergement local.

¹ En vertu du Décret-Loi n° 17/2018, du 8 mars.

² Ce régime s'applique aux réservations de services d'hébergement dans des complexes touristiques et dans des établissements d'hébergement local (dénommés "Alojamento Local") situés au Portugal, effectuées par le biais d'agences de voyages et de tourisme n'étant pas incluses dans les mesures relatives aux voyages organisés par des agences de voyages et de tourisme mentionnées au point précédent.

³ Ce régime ne s'applique pas aux réservations remboursables, pour lesquelles s'appliquent les règles d'annulation des complexes touristiques et des établissements d'hébergement local.

Le *voucher* mentionné au numéro 1 :

- a. Est délivré à l'ordre de l'hôte et est transmissible par simple remise ;
- b. Peut être utilisé par celui qui le présente également à titre de premier paiement des services d'une valeur supérieure, conformément avec la disponibilité du complexe touristique ou de l'établissement et dans les conditions applicables pour les nouvelles dates choisies ;
- c. S'il n'est pas utilisé avant le 31 décembre 2021, l'hôte a le droit au remboursement qui devra être effectué dans un délai de 14 jours.

Si le report prévu au numéro 2 n'est pas effectué avant le 31 décembre 2021, par faute d'accord entre le complexe touristique ou l'établissement d'hébergement local et l'hôte, ce dernier a le droit au remboursement de la somme payée au moment de l'annulation de sa réservation, lequel devra être effectué dans un délai de 14 jours.

Si le report est effectué à une date dont le tarif applicable est en-dessous de la valeur de la réservation initiale, la différence devra être utilisée dans d'autres services proposés par le complexe touristique ou de l'établissement d'hébergement local et ne sera pas restitué à l'hôte qui ne l'utilise pas.

Le **report** devra être effectué directement avec le complexe touristique et l'établissement d'hébergement local.

Jusqu'au 30 septembre 2020, les hôtes qui se trouvent en **situation de chômage** peuvent demander le remboursement de la totalité de la valeur dépensée, qui devra être effectué dans un délai de 14 jours.

C. Relations entre les agences de voyages et de tourisme, les opérateurs d'animation touristique et les complexes touristiques et les établissements d'hébergement local

Les réservations de services d'hébergement dans des complexes touristiques et dans des établissements d'hébergement local situés au Portugal, qui ne prévoyaient pas la possibilité de remboursement des sommes payées, effectuées pour la période comprise entre le 13 mars 2020 et le 30 septembre 2020 par des agences de voyages et de tourisme ou des opérateurs

d'animation touristiques, portugais ou internationaux qui opèrent au Portugal, et qui ne se réalisent pas ou qui sont annulées au motif de la déclaration de l'état d'urgence dans le pays d'origine ou au Portugal, ou encore, au motif de la fermeture des frontières à cause de la pandémie de la maladie du COVID-19, confèrent aux opérateurs, de manière exceptionnelle et temporaire, le droit au crédit de la valeur non utilisée.

Le crédit doit être utilisé pour les frais engendrés par toute autre réservation de services auprès du même complexe touristique ou du même établissement d'hébergement local, pour une date définie par l'agence de voyages et de tourisme ou par l'opérateur d'animation touristique, en fonction de la disponibilité des services d'hébergement, et ce, avant le 31 décembre 2021.

Si, jusqu'au 31 décembre 2021, le complexe touristique ou l'établissement d'hébergement local n'a pas de disponibilité pour les différentes dates sollicitées par l'agence de voyages et de tourisme ou par l'opérateur d'animation touristique, ces derniers pourront solliciter la restitution du crédit, qui devra être effectuée dans un délai de 14 jours.

Si, jusqu'au 31 décembre 2021, l'agence de voyages et de tourisme ou l'opérateur d'animation touristique n'arrivent pas à effectuer une nouvelle réservation de service d'hébergement dans des complexes touristiques ou dans des établissements d'hébergement local situés au Portugal, la valeur du versement devra être restituée dans un délai de 14 jours après cette date.

Nous actualiserons l'information au fur et à mesure de la publication de nouveaux textes législatifs, susceptibles de modifier ou compléter l'information ci-dessus.

PARES | Advogados est disponible pour fournir des informations sur les conséquences des mesures exceptionnelles et temporaires adoptées pour atténuer les effets du Covid 19 dans le secteur du tourisme, de manière plus concrète et adaptée à la réalité de chaque client, et est habilitée à fournir tout le soutien nécessaire sur ce thème.

Maria Marreiros
mm@paresadvogados.com

Cette Note Informative est dirigée à des clients et avocats et ne constitue pas de la publicité. Sa copie, circulation ou autre forme de reproduction sans l'autorisation expresse de ses auteurs est interdite. L'information fournie est à caractère général et ne dispense pas le recours à un conseil juridique avant toute prise de décision en ce qui concerne le sujet de cette Note. Pour tout éclaircissement additionnel, veuillez contacter **Rui Rompante** (rr@paresadvogados.com) ou **Maria Marreiros** (mm@paresadvogados.com).
