

Guia do Turismo e Lazer em tempos da pandemia COVID 19

VERSÃO ATUALIZADA A 06.07.2020

DECO
SEMPRE CONSIGO



Índice

5	Introdução ao Guia
6	Alojamento Local
11	Reservas em Hotel e Empreendimento Turístico
15	Transporte Aéreo
18	Viagens Organizadas
22	Parques de Campismo e Caravanismo
25	Praias e Piscinas
30	Restaurantes & Estabelecimentos de restauração e bebidas
34	Festivais e Concertos
38	Cinema e Teatro
42	Ginásios

Introdução ao Guia

Chegamos ao momento do regresso a um novo normal, mediante o levantamento gradual das restrições impostas pelo surto pandémico Covid-19. Com este levantamento chega, também, o sol, o cheiro a praia, as férias e as atividades de lazer, como os espetáculos, festivais e os passeios ao ar livre. Mas necessitamos de um regresso seguro e informado enquanto consumidores. Conte com a DECO para o acompanhar nesta viagem!



**Alojamento
Local**



**Reservas em hotel
e empreendimento
turístico**



**Transporte
Aéreo**



**Viagens
Organizadas**



**Parques de
Campismo e
Caravanismo**



**Praias e
Piscinas**



Restauração



**Espetáculos
e festivais**



**Cinemas
e Teatros**



Ginásios



Alojamento Local

Destaques

O alojamento local é um estabelecimento comercial que presta um serviço de alojamento turístico num apartamento, quarto, casa ou *hostel*. Durante o estado de emergência foram aprovadas medidas excecionais, com vista a proteger o consumidor nesta matéria:

1

Cancelamento da Reserva

Caso a reserva do seu alojamento referente ao período entre 13 de março a 30 de setembro tenha sido cancelada, em virtude da declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal ou, ainda, fruto do encerramento de fronteiras, saiba que tem direito ao reagendamento ou à emissão de um vale, a serem utilizados até 31 de dezembro de 2021. Se o vale não for utilizado, ou o reagendamento efetuado até 31 de dezembro de 2021, por falta de acordo entre o estabelecimento de alojamento local e o hóspede, o hóspede tem o direito a solicitar o reembolso a partir de 1 de janeiro de 2022, o qual deve ser efetuado no prazo de 14 dias.



Tenha, no entanto, em atenção que, tais regras não se aplicam a reservas reembolsáveis, caso em que aplicam as regras de cancelamento do estabelecimento de alojamento local.

2

Situações de Desemprego

Caso se apresente numa situação de desemprego, poderá solicitar, de imediato, o reembolso daquilo que pagou, o qual terá de ser assegurado no prazo de 14 dias, após o referido pedido. O reembolso refere-se a situações de cancelamento ocorridas entre o período de 13 de março a 30 de setembro.



Perguntas & Respostas

P

Tenho receio de viajar para o Algarve em agosto e por esse motivo quero cancelar a reserva do meu alojamento local? Posso fazê-lo sem pagar qualquer penalização?

R

Os cancelamentos de alojamento por parte do consumidor, em virtude do receio de uma nova vaga, não são legalmente considerados circunstâncias extraordinárias.

Por isso, deverá ter em atenção os termos e condições do alojamento, para verificar se será aplicada qualquer penalidade pelo cancelamento.

P

Tinha uma reserva num alojamento para setembro, mas, tendo em consideração o surto de Covid-19, o proprietário ligou-me, referindo que queria reagendar a reserva por receio de uma nova vaga do surto pandémico. Sugeriu-me uma data que não me agrada e, por esse motivo, quero ser reembolsado do valor que paguei. Posso?

R

As partes terão de se submeter às condições de política de cancelamento do alojamento. Caso nada esteja previsto quanto ao cancelamento por parte do proprietário, então o consumidor poderá reservar-se no direito de pedir o reembolso do que pagou.

P

Em fevereiro deste ano, fiz uma reserva para passar férias com uns amigos em agosto, num *hostel*, no Alentejo. Somos 5 e escolhemos uma camarata de 8 pessoas, pelo que seremos obrigados a partilhar o mesmo quarto com 3 pessoas que não conhecemos. Como temos receio de um eventual contágio, podemos cancelar e pedir a devolução do dinheiro?

R

Contacte o proprietário do alojamento e verifique se o mesmo adotou as medidas de distanciamento social e limpeza recomendadas para estes estabelecimentos, medidas essas que permitam que partilhe a camarata apenas com as pessoas do seu grupo ou do seu agregado familiar. Caso este alojamento lhe garanta que estão asseguradas as medidas determinadas pelas autoridades de saúde e que lhe permitam usufruir do alojamento em condições normais, para cancelar deverá ter em conta as políticas de cancelamento definidas pelo alojamento.





■ **Conselhos da DECO**

1

Contacte diretamente o proprietário do alojamento local, com vista a encontrar uma solução, que se adeque às suas circunstâncias em concreto.

2

Saiba que a plataforma eletrónica, através da qual realizou a sua reserva, tem o dever de lhe apresentar todos os custos associados ao alojamento, inclusive os relativos à taxa turística. Exija essa informação!

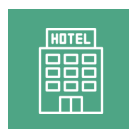
3

Saiba que o alojamento local é obrigado a dispor de um livro de informações obrigatórias, do qual constam o modo de funcionamento, as regras de utilização internas, de recolha e seleção de resíduos urbanos, de funcionamento dos eletrodomésticos, de ruído, o contacto telefónico do responsável do alojamento, bem como o regulamento do condomínio, se for o caso. Solicite o livro e informe-se!

Estas soluções serão aplicadas, em igual medida, às reservas em hotel e/ou empreendimentos turísticos.



Consulte o ponto **Reservas em Hóteis e Empreendimentos Turísticos**



Reservas em Hotel e Empreendimento Turístico

Destaques

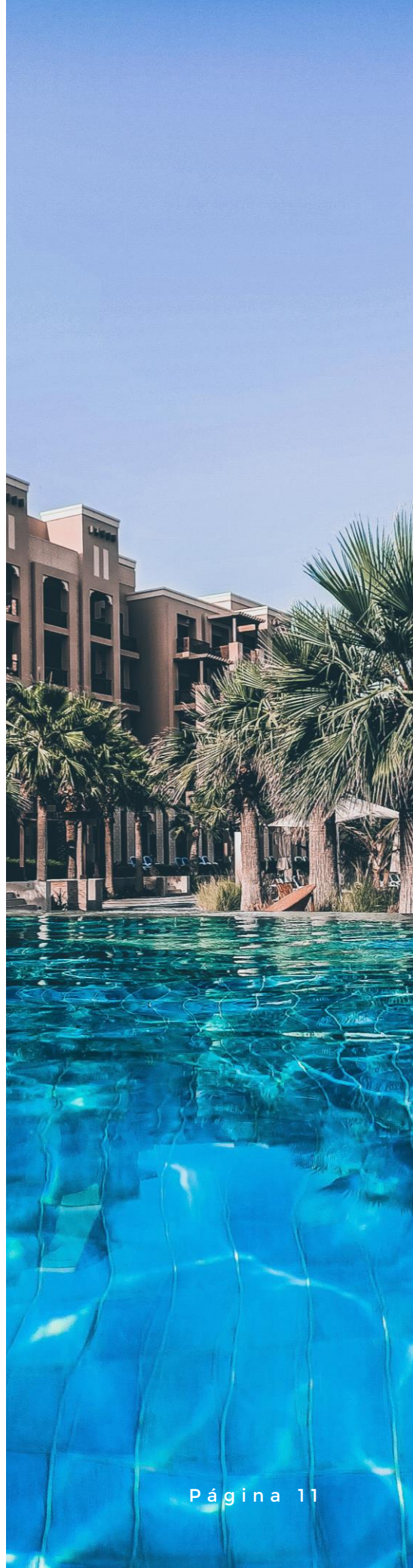
Os hotéis, apart-hotéis, resorts e outros empreendimentos turísticos preparam-se para o tão esperado regresso. Saiba o que o espera!

1

Cancelamento da Reserva em Hotel

O cancelamento da reserva em hotel deverá ter em consideração o motivo que o justificou. As medidas excecionais aplicáveis a este setor determinavam que o consumidor teria direito ao reembolso do que pagou, caso se verificasse um cancelamento da sua reserva de hotel agendada para o período entre 13 de março e 30 de setembro, motivada pelo estado de emergência.

Nesta medida, e uma vez que em Portugal, atualmente, já não nos encontramos nessa fase, o cancelamento de uma reserva de hotel ocorrida a partir do dia 2 de maio será regulada pelas políticas de cancelamento, acordadas entre as partes. Caso não resida em Portugal, consulte as nossas Perguntas Frequentes relativamente a este tema.





2

Equipamento de Proteção Individual

É obrigatório o uso de máscaras ou viseiras para o acesso ou permanência nos espaços e estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços. O hotel poderá exigir a utilização de máscara no interior do estabelecimento, principalmente nas zonas comuns, podendo recusar a entrada a quem não cumpra essa obrigação.

3

Distanciamento Físico

De acordo com as mais recentes orientações da Comissão Europeia sobre esta matéria, o hotel deverá adotar medidas que assegurem o distanciamento social (1,5 a 2 metros) em áreas onde os hóspedes se possam concentrar, designadamente medidas para um determinado período de tempo (como os restaurantes, bares, receção, piscina, entre outros), através da fixação de horários e/ou reservas para cada hóspede.

Poderão ser criadas estruturas que assegurem o distanciamento físico entre as pessoas, como acrílicos e/ou painéis de separação em vidro, em determinadas áreas ou zonas do empreendimento turístico.

Perguntas & Respostas

P

Tenho uma reserva num hotel em Portugal para o fim do mês. No entanto, no país onde resido, o estado de emergência será prolongado, pelo que dificilmente conseguirei manter a reserva. Quais são os meus direitos perante esta situação?

R

As reservas em empreendimentos turísticos situados em Portugal, efetuadas pelo hóspede diretamente no estabelecimento ou através de plataformas eletrónicas, para o período entre 13 de março e 30 de setembro de 2020 que não sejam concretizadas ou que sejam canceladas por facto relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem, conferem ao consumidor o direito de optar pela emissão de um vale ou de reagendar a reserva até 31 de dezembro de 2021.

Caso não utilize o vale ou o reagendamento não seja efetuado até essa data, o hóspede tem direito ao reembolso das quantias pagas, a partir de 1 de janeiro de 2022.

P

Tenho uma reserva para um hotel para passar férias com a minha família, mas este informou-me que, atendendo à situação em que vivemos, terá de encerrar o serviço de piscina, parque infantil e spa. Como estes serviços são essenciais para gozar as minhas merecidas férias, não quero manter a reserva e pretendo a devolução do dinheiro. Posso fazê-lo?

R

Atendendo a que as autoridades de saúde recomendam a aplicação de medidas, por parte dos hotéis, que assegurem o distanciamento social, limpeza e higienização, poderá o hotel ser obrigado a encerrar alguns serviços, pelo que aconselhamos a que contacte o estabelecimento e procure uma solução equilibrada que acautele as suas legítimas expectativas, enquadradas neste novo contexto epidémico, designadamente, uma redução do preço face ao inicialmente fixado.

Conselhos da DECO

Para apoiar os consumidores em tempo de pandemia, selecionámos alguns conselhos e dicas úteis que o podem ajudar:

1

Prepare as suas férias e contacte previamente o hotel para ser informado de todas as medidas aplicáveis, nomeadamente, no que respeita a limpeza, higienização, utilização de espaços e serviços de restauração. Peça que lhe enviem essa informação através de um suporte duradouro, designadamente, por email.

2

Antes de efetuar qualquer reserva, procure informar-se sobre todos os custos envolvidos com o alojamento. Poderá vir a ter que suportar custos adicionais por entrega de refeições no quarto, como alternativa ao serviço de buffet ou restaurante, por exemplo. Não se esqueça de perguntar sobre o custo da taxa turística!





Transporte Aéreo

Compra isolada de bilhetes

Destaques

Apesar de todos os condicionalismos e de as companhias terem adaptado progressivamente as suas condições fruto do impacto da pandemia, não foram decretadas medidas legislativas excecionais para o setor no que respeita aos direitos dos passageiros.

1

Voo cancelado pela transportadora?

Em caso de cancelamento, o passageiro deve poder escolher entre o reembolso no prazo de 7 dias e o reencaminhamento, que, nas atuais circunstâncias, pode estar muito limitado ou mesmo não ser exequível. O reembolso pode ser efetuado em numerário, transferência bancária, ou até através de um vale de viagem ou de outros serviços, mas, neste último caso, depende do acordo do passageiro.

2

O meu voo não foi cancelado, mas já não quero viajar

Estando reunidas as condições para a realização do voo, se o passageiro não pretender viajar, deve verificar as



condições gerais da transportadora que podem ou não prever a possibilidade de reembolso ou alteração da viagem, bem como as condições específicas da tarifa que podem ou não permitir alterações ou reembolsos. A generalidade das companhias adotou medidas específicas, flexibilizando as alterações.

Se o destino se encontrar fortemente afetado pela epidemia, com restrições à entrada ou desaconselhado por entidades oficiais, deve invocar a eventual alteração de circunstâncias junto da companhia.

Perguntas & Respostas

P

A companhia cancelou o voo, tenho direito a indenização?

R

Os cancelamentos motivados pela pandemia têm sido enquadrados como circunstâncias extraordinárias, situação em que as companhias não são obrigadas a pagar indenização.

P

O meu voo foi cancelado. Sou obrigado a aceitar um vale de viagem?

R

Soluções alternativas como vales de viagem ou de outros serviços dependem do acordo do consumidor. O passageiro tem direito ao reembolso em 7 dias, pelo que a companhia não deve impor um vale.





Conselhos ao Consumidor

1

Contacte a companhia e verifique a possibilidade e condições de reagendamento.

2

Tenha atenção a taxas de alteração e a diferenças de tarifa.

3

Se a companhia propuser um vale, certifique-se que o período de validade é razoável, e nunca inferior a um ano. Saiba que, de forma a tornar os vouchers mais interessantes, algumas companhias oferecem um valor adicional ao montante pago, se o reembolso for processado através de voucher. Deverá questionar a companhia se, em caso de não utilização do vale no período estipulado, mantém o direito ao reembolso do valor do bilhete.

Se tiver dúvidas sobre viagens, contacte a linha da DECO 21 371 02 82.



Viagens Organizadas

Destaques

1

Viagens entre 13 de março a 30 de setembro de 2020 canceladas por motivo imputável à pandemia

Relativamente às viagens organizadas, conhecidas como pacotes de férias e que implicam a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias (alojamento, transporte, aluguer de veículos, outros serviços turísticos) foram estabelecidas medidas excecionais e temporárias aplicáveis às viagens compreendidas entre 13 de março a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19.

Nestes casos, o viajante pode optar:

- a** Pela emissão de um vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo viajante e válido até 31 de dezembro de 2021;
- b** Pelo reagendamento da viagem até 31 de dezembro de 2021.

Se o vale não for utilizado ou o reagendamento efetuado até 31 de dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso em 14 dias. Os viajantes que se encontrem em situação de desemprego podem, de imediato, pedir o reembolso da totalidade do valor despendido até ao dia 30 de setembro de 2020.

2

Viagens de finalistas

No caso das viagens de finalistas ou similares, os viajantes podem optar pela emissão do vale ou reagendamento nas condições estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 17/2020 de 23 de abril, mais favoráveis face às anteriormente aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março.

Perguntas & Respostas

P

Tenho uma viagem marcada para daqui a alguns meses, devo cancelar de imediato?

R

O mais prudente será aguardar e ir acompanhando a informação e recomendações das autoridades e organismos oficiais seja do país de origem, seja do país de destino. Em todo o caso, contacte a agência para verificar todas as possibilidades. Se na iminência da viagem se verificarem circunstâncias excepcionais no destino ou na sua proximidade imediata que afetem a sua realização, como seja um surto de doença grave, nenhuma taxa de rescisão pode ser exigida ao viajante, mas se não for o caso, pode ser aplicada uma taxa. Por essa razão, e porque a antecedência na rescisão pode significar uma grande diferença na eventual penalização, deve considerar essa informação na sua decisão.

P

A viagem organizada que tinha marcado foi cancelada e a agência emitiu um conjunto de vales para utilizar junto da companhia aérea, hotel e *rent a car*. Sou obrigado a aceitar?

R

Não. O viajante pode optar pelo reagendamento até 31 de Dezembro de 2021 ou pela emissão de um vale com validade até à mesma data. Optando por esta última opção, deverá ser emitido pela agência um vale único correspondente à totalidade do pagamento efetuado.

P

Posso ceder o vale de viagem a um terceiro?

R

Sim. O vale é emitido à ordem do portador e é transmissível a terceiros.

P

Fiquei desempregado recentemente, tenho de aceitar o reagendamento da viagem ou a emissão de um vale?

R

Não. Até ao dia 30 de setembro de 2020, os viajantes que se encontrem em situação de desemprego podem pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, a efetuar no prazo de 14 dias.

P

A minha viagem de finalistas foi cancelada e como as alternativas que me foram dadas pela agência implicavam o reagendamento para uma data que não me era conveniente ou um voucher de valor parcial, acabei por optar pelo voucher. O que posso fazer?

R

Atendendo à alteração promovida pelo Decreto-Lei n.º 17/2020 de 23 de abril, o viajante pode novamente optar, e nesse sentido, exigir um vale no valor da totalidade das quantias pagas.



Conselhos ao Consumidor

A DECO deixa-lhe alguns conselhos sobre os seus direitos referentes a viagens organizadas:

1

Não reagende a viagem para um período demasiado próximo em que a situação pode não estar ultrapassada.

2

Em caso de incumprimento pela agência de viagens, acione o fundo de garantia de viagens e turismo através de requerimento escrito dirigido ao Turismo de Portugal, I. P..

Se tiver dúvidas sobre viagens, contacte a linha da DECO 21 371 02 82.





Parques de Campismo e Caravanismo

Destaques

Os parques de campismo e caravanismo não ficaram esquecidos, no âmbito do decretamento das medidas excecionais durante o estado de emergência, sendo que agora estão em fase de regresso à sua atividade com medidas importantes.

1

Lotação

Neste momento, a utilização do parque encontra-se limitada a uma lotação máxima de 2/3 relativa à área legalmente fixada do parque, pelo que a entrada de convidados no espaço poderá ser vedada. Por sua vez, a entrada e saída dos utentes será controlada mediante a entrega de um cartão de controlo numerado.

2

Equipamentos de Proteção individual

De acordo com o comunicado da Federação de Campismo e Montanhismo de Portugal, os consumidores serão obrigados a utilizar equipamentos de proteção individual, nomeadamente máscaras ou viseiras, só as podendo retirar no interior da sua unidade, sendo que, para assegurar o dever de distanciamento social, as festas ou eventos que envolvam um elevado aglomerado de pessoas não serão permitidas.



Perguntas e Respostas

P

Tendo em consideração todo o período de confinamento, não paguei as quotas relativas ao meu parque de campismo e agora recusam a entrada. Podem fazê-lo?

R

De acordo com a informação disponibilizada pela Federação de Campismo e Montanhismo de Portugal, por exemplo, os parques de campismo podem vedar o acesso ao espaço, se subsistirem valores em dívida no que diz respeito às participações a que o utente está obrigado a pagar por via do contrato de utilização do referido espaço.

P

Se eu tiver uma caravana instalada no parque, mas não a tiver utilizado durante este período por via do encerramento destes espaços, pode, agora, o Parque de Campismo recusar a minha entrada com vista a assegurar a permanência dos 2/3 de lotação máxima?

R

Se o consumidor celebrou um contrato com o Parque de Campismo e se tiver cumprido com os pagamentos relativos à utilização destes espaços, não poderá existir uma recusa por parte daquela entidade. No entanto, atendendo a que estamos perante um período excecional, que acarreta alguma incerteza relativa ao funcionamento de todos estes espaços, em caso de conflito, o ideal será contactar o responsável com vista a um acordo no sentido de definir uma data para a respetiva utilização do espaço.

Conselhos ao Consumidor

A DECO deixa-lhe alguns conselhos sobre os seus direitos excecionais no regresso aos parques de campismo e caravanismo:

1

Contacte a entidade responsável pelo Parque de Campismo e peça o regulamento bem como as regras referentes às medidas agora aplicáveis.

2

Tente efetuar todos os pagamentos dos serviços do parque com cartão de crédito ou multibanco, uma vez que, de acordo com a Federação acima mencionada, na utilização dos produtos e serviços do espaço deverá evitar-se a utilização de moedas ou notas.

3

Contacte o responsável do Parque de Campismo para conhecer as medidas relativas aos espaços sanitários e às lavagens de louça.



Praias e Piscinas

Destaques

Em dias de muito calor, a ideia de calçar os chinelos, pegar na toalha e rumar a uma praia é mais do que tentadora! No entanto, devido à pandemia Covid-19, importa conhecer as regras para ir à praia em segurança:

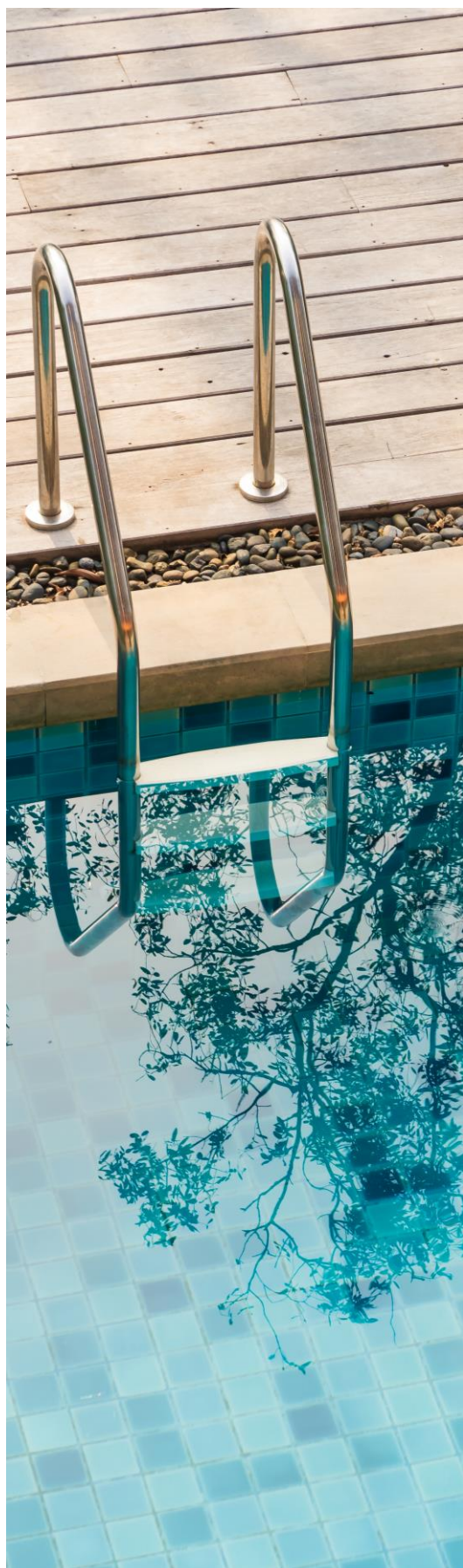
1

Nas praias

Junto às praias existirá uma sinalética indicando o seu estado de ocupação. No acesso à praia e, já no areal, mantenha uma distância de 1,5 metros relativa aos outros utentes que não pertençam ao seu grupo.

Nas passadeiras, paredão e marginal, assim como nas instalações sanitárias, use calçado adequado e siga as indicações que possam existir no chão. Os chapéus-de-sol, toldos e colmos devem estar afastados, no mínimo, 3 metros entre si.

Os chapéus-de-sol, toldos e colmos devem estar afastados, no mínimo, 3 metros entre si. O aluguer de toldos, colmos ou barracas far-se-á por referência a dois turnos: o da manhã até às 13h30 e o da tarde a partir das 14h.





A utilização de gaivotas, escorregas, chuveiros interiores de corpo ou de pés encontra-se interdita. O mesmo se aplica a atividades desportivas, bem como massagens e atividades similares, que envolvam 2 ou mais pessoas.

Os chuveiros exteriores de corpo ou de pés, espreguiçadeiras, colchões, cinzeiros de praia, podem ser utilizados e estão sujeitos a normas de limpeza e higienização, definidas pela Direção Geral da Saúde.

As atividades náuticas, aulas de surf e desportos similares são permitidas, desde que respeitem o número máximo de 5 participantes por instrutor, e o distanciamento físico de segurança recomendado entre cada participante, tanto em terra como no mar.

As pessoas com mobilidade reduzida terão que garantir o cumprimento dos procedimentos de higiene e segurança, nomeadamente quanto à higienização das cadeiras anfíbias.

É permitida a venda ambulante nas praias, a qual deve fazer-se, preferencialmente, através dos corredores de circulação de utentes da praia.

Os vendedores deverão usar máscara ou viseira e respeitar as regras de distanciamento físico de segurança no contacto com os utentes.

No bar da Praia

Os apoios e bares de praia são considerados estabelecimentos de restauração e bebidas, pelo que, se aplicam as mesmas regras que sempre se aplicariam aos estabelecimentos situados fora do espaço da praia.



Consulte o ponto **Restaurantes & Estabelecimentos de Restauração e Bebidas**

Estas regras são também aplicáveis ao funcionamento das piscinas ao ar livre com as necessárias adaptações.



Perguntas e Respostas

P

Em que locais devo usar máscara ou viseira?

R

Os utentes, incluindo crianças com mais de 10 anos, devem usar máscara ou viseira no interior das instalações sanitárias e no interior dos estabelecimentos comerciais, designadamente, nos restaurantes, apoios e bares de praia. As pessoas com mobilidade reduzida e acompanhantes devem usar viseira, aquando da utilização das cadeiras anfíbias.

P

As casas de banho vão estar abertas aos banhistas?

R

Sim. Deve, no entanto, usar calçado adequado e, no interior das instalações sanitárias, devem ser adotados comportamentos de segurança, designadamente, através da utilização de máscara ou viseira, mantendo uma distância de segurança e adotando medidas de etiqueta respiratória.

P

Há algum limite máximo de pessoas por toldo?

R

Sim, os toldos ou barracas não devem ter mais do que cinco utentes.

P

Posso jogar vólei ou raquetes na praia?

R

Não, estão interditas atividades desportivas com 2 ou mais pessoas.

P

O que acontece se os utentes não respeitarem as normas de ocupação da praia?

R

Neste caso, existe a possibilidade de interditar o acesso à praia, por motivos de saúde pública, designadamente em virtude do incumprimento grave dos deveres que impendem sobre as entidades concessionárias e os utentes.

Conselhos ao Consumidor

A DECO deixa-lhe alguns conselhos sobre os seus direitos excecionais no regresso à praia e piscina:

1

Tenha atenção ao local onde estaciona, uma vez que pode ser incrementada a ação policial para autuar e rebocar viaturas estacionadas de forma irregular.

2

Consulte a app *InfoPraia* ou a app *Posso ir?* e verifique a ocupação das praias.

3

Prefira as praias com um nível de ocupação baixo, que sejam vigiadas e com controlo da qualidade.

4

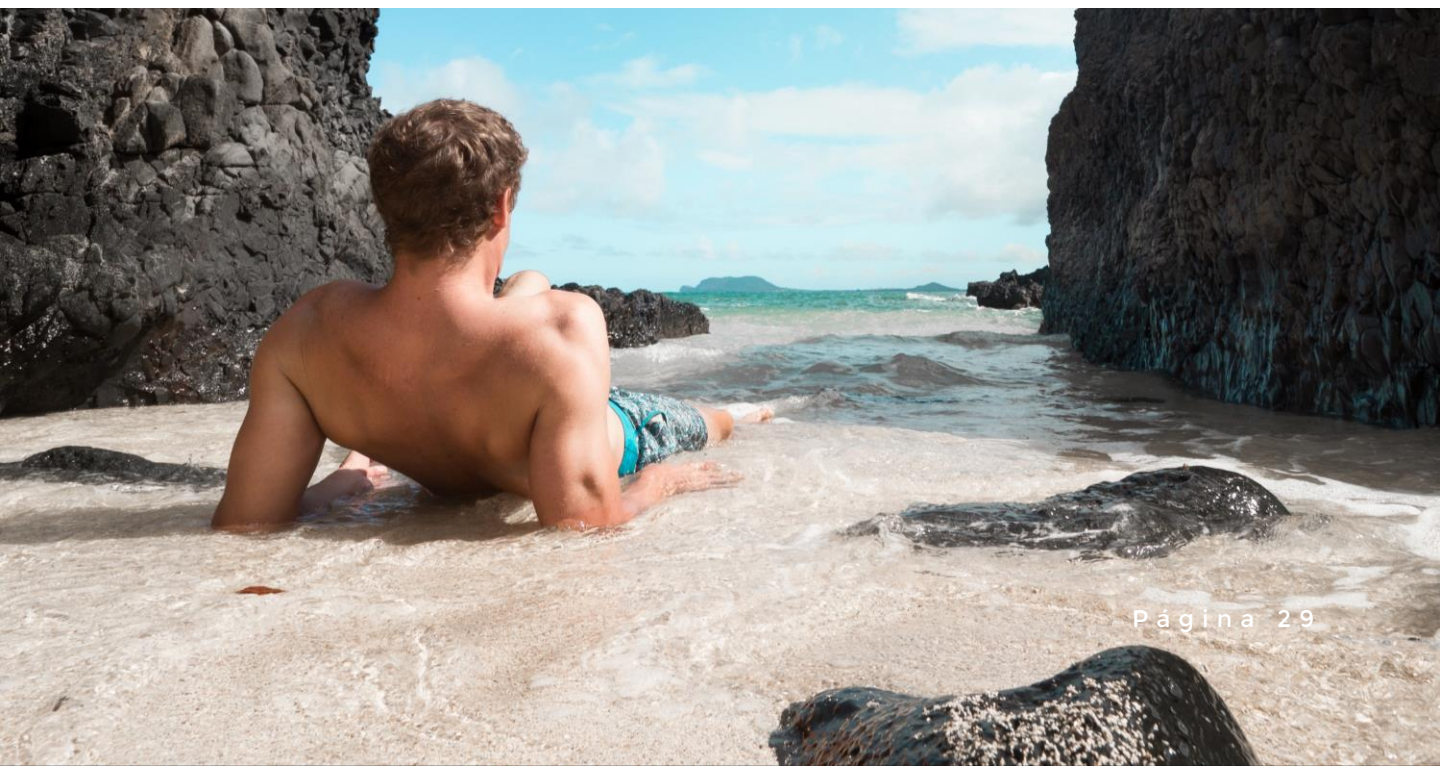
A frequência de praias com uma ocupação elevada deve ser evitada, pois pode ser difícil manter a distância de segurança.

5

Os resíduos e beatas devem ser acondicionados e colocados nos contentores respetivos.

6

As máscaras e luvas devem ser depositadas nos contentores de lixo indiferenciado.





Restaurantes & Estabelecimentos de restauração e bebidas

Destaques

Saiba que ao regressar aos restaurantes irá encontrar novas regras com o objetivo de evitar a propagação do vírus. Conheça-os aqui;

1

Ao chegar ao Restaurante

A capacidade máxima do estabelecimento, incluindo a esplanada, foi reduzida de forma a assegurar o distanciamento físico recomendado de 2 metros. O estabelecimento está obrigado a garantir uma adequada limpeza e desinfeção das superfícies e de todas as zonas de contato frequente, pelo menos seis vezes por dia, e com recurso a detergentes adequados.

Os funcionários deverão utilizar máscara de proteção e têm indicações para lavar frequentemente as mãos com água e sabão. Deverá higienizar as mãos com solução à base de álcool ou com água e sabão, a qual deverá ser disponibilizada pelo estabelecimento.





2

À mesa

Deverá respeitar a distância entre pessoas de, pelo menos, 2 metros (exceto coabitantes) e abster-se de alterar a disposição de mesas e cadeiras.

As ementas individuais foram substituídas por ementas que não necessitem de ser manipuladas pelos clientes, podendo, inclusive, ser disponibilizadas ementas individuais de uso único. As toalhas ou individuais de mesa deverão ser de papel e de utilização única. Caso haja uma toalha em tecido a mesma deverá servir apenas uma utilização única por cliente.

A mesa não deverá ter acessórios decorativos nem outros objetos de partilha sob as mesas. Os pratos, copos, talheres e guardanapos deverão ser colocados na mesa na presença do cliente.

3

À saída

O estabelecimento está obrigado a desinfetar os terminais de pagamento automático, após cada utilização, com recurso a detergentes adequados.

Perguntas e Respostas

P

Sou obrigado a usar máscara nos restaurantes, pastelarias e cafés?

R

Sim, é obrigatório o uso de máscaras ou viseiras para o acesso ou permanência nos espaços em estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

As crianças com mais de 10 anos de idade também devem usar máscara.

P

Tenho que usar máscara na esplanada?

R

Não, o uso de máscara pelos clientes na esplanada não é obrigatório por se tratar de um espaço exterior.

P

As regras a cumprir são as mesmas no interior do restaurante e na esplanada?

R

Sim, as regras a cumprir nas esplanadas são iguais ao interior dos estabelecimentos. A única exceção prende-se com o uso de máscara pelos clientes que deixa de ser obrigatório por se tratar de um espaço exterior.

P

Por receio de contágio pelo vírus SARS-CoV-2, não quero utilizar o Livro de Reclamações físico. Que alternativas tenho?

R

Caso pretenda evitar o recurso ao Livro de Reclamações físico, o consumidor pode sempre aceder ao livro de reclamações eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

Conselhos ao Consumidor

A DECO deixa-lhe alguns conselhos sobre os seus direitos excecionais no acesso a serviços e estabelecimentos de restauração:

1

Agende previamente a reserva de lugares no restaurante.

2

Mantenha uma distância de, pelo menos, 2 metros nas filas de espera no espaço exterior ao estabelecimento e nas filas de espera relativas aos pedidos/pagamentos ao balcão.

3

Prefira a utilização das áreas exteriores ou do serviço de *take-away*, *delivery* e/ou drive-in.

4

Aguarde pela desinfecção e higienização da mesa, antes de a ocupar.

5

Não modifique a orientação das mesas e das cadeiras.

6

Uma vez que o dinheiro é transferido frequentemente de pessoa para pessoa, utilize, sempre que possível, os pagamentos através de cartão sem contacto – *contactless* - ou por telemóvel.



Espetáculos e Festivais

Destaques

Encontram-se estabelecidas medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia no âmbito cultural e artístico, festivais e espetáculos de natureza análoga, aplicáveis ao reagendamento ou cancelamento de espetáculos que não possam ser realizados entre os dias 28 de fevereiro de 2020 e 30 de setembro de 2020, inclusive. Os festivais e espetáculos de natureza análoga ao vivo declarados como tais no ato de comunicação prévia têm regras específicas face aos demais espetáculos, e foram proibidos até 30 de setembro de 2020, com exceção dos que possam ser realizados com lugar marcado e respeitando a lotação especificamente definida pela Direção-Geral da Saúde.

1

Festival cancelado ou reagendado. E agora?

Os portadores de bilhetes de ingresso têm direito à emissão de um vale de igual valor ao preço pago, transmissível a terceiros e válido até 31 de dezembro de 2021. Caso não seja utilizado até essa mesma data, o portador tem direito ao reembolso do valor, a solicitar no prazo de 14 dias úteis.

O vale pode ser utilizado na aquisição de bilhete para o mesmo espetáculo a realizar em nova data ou para outros eventos realizados pelo mesmo promotor. O reagendamento do espetáculo não pode implicar o aumento do custo do bilhete para aqueles que, à data do reagendamento, já forem portadores dos mesmos.

2

Outros espetáculos de natureza artística não realizados

Os espetáculos que não possam ser realizados entre 28 de fevereiro de 2020 e 30 de setembro de 2020, devem, sempre que possível, ser reagendados até 30 de setembro, sob pena de o adiamento ser havido, para todos os efeitos, como cancelamento. O espetáculo reagendado tem de ocorrer no prazo máximo de um ano após a data inicialmente prevista. O reagendamento dos espetáculos abrangidos pelo lapso temporal em que se aplicam as medidas excecionais não dá lugar à restituição do preço do bilhete, nem pode implicar o aumento do respetivo custo para quem já fosse portador à data do reagendamento de bilhete.

Sendo cancelado, a restituição do preço dos bilhetes deve ocorrer no prazo máximo de 60 dias úteis após o anúncio do cancelamento. O cancelamento, local, modo e prazo de restituição do preço devem ser devidamente publicitados pelos agentes culturais.



Perguntas & Respostas

P

Quando comprei o bilhete paguei uma comissão. Podem exigir-me comissões pela utilização do vale?

R

Não. A emissão, a utilização do vale e reembolso não podem implicar a cobrança de qualquer valor ou comissão ao portador do bilhete.

P

Se utilizar o vale para outro evento do promotor de valor superior tenho de pagar a diferença?

R

Sim. O vale será utilizado como princípio de pagamento, o remanescente será devido. Se, pelo contrário, o outro evento for de valor inferior ao vale, a diferença pode ser utilizada para bilhetes de outros eventos do mesmo promotor.

P

Tinha comprado um bilhete para um concerto que foi, entretanto, reagendado. Posso exigir o reembolso?

R

Lamentavelmente, o direito ao reembolso foi limitado e as regras excecionais aplicáveis aos espetáculos que não possam ser realizados entre os dias 28 de fevereiro de 2020 e 30 de setembro de 2020 determinam que o reagendamento não dá lugar à restituição do preço do bilhete. Contrariamente ao regime aplicável em condições normais, apenas nas situações de cancelamento, está prevista a restituição do preço do bilhete.

No caso de festivais e espetáculos de natureza análoga, os consumidores terão direito à emissão de um vale, que, não sendo utilizado até 31 de dezembro de 2021, determinará o reembolso a solicitar no prazo de 14 dias úteis.

Conselhos da DECO

Para apoiar os consumidores em tempo de pandemia, seleccionámos alguns conselhos e dicas úteis que o podem ajudar:

1

Esteja atento à informação divulgada pelos promotores. Os agentes culturais devem publicitar um conjunto de informação, a começar pelo cancelamento de espetáculos ou novas datas para a sua realização. Informação sobre substituição de bilhetes e sobre os vales também deve ser disponibilizada.

2

Se tinha bilhete para um festival que não se realizou, verifique os espetáculos a realizar pelo mesmo promotor até 31 de dezembro de 2021 que permitem a utilização dos vales emitidos, o local e modo para utilização dos mesmos.



Cinemas e Teatros

Destaques

É tempo de voltar a ver a vida com outros olhos e frequentar espaços que nos permitam sonhar. Os cinemas e os teatros esperam pela visita dos consumidores. Saiba quais são as regras:

1

Higienização

Voltam os espetáculos e com eles são reforçadas as regras relativas à higienização dos espaços. Antes da abertura de portas e logo após o final de cada sessão, as salas deverão ser higienizadas. Também as superfícies, as instalações sanitárias e “pontos de contacto” serão limpas e desinfetadas periodicamente.

2

Bilhetes de Ingresso

Todos os espetáculos, em sala ou ao ar livre, deverão garantir a existência de bilhetes de forma a respeitar a lotação máxima. Por isso, só será permitido o acesso aos portadores de bilhete de ingresso, ainda que o espetáculo seja gratuito.

3

Regras para a entrada e saída da sala

Os espetadores deverão usar máscara de proteção, incluindo no interior das salas de espetáculos e de exibição de filmes cinematográficos. As entradas e saídas de pessoas vão ter circuitos próprios e separados.

As áreas de espera e de atendimento serão organizadas de forma a evitar a formação de filas, garantindo o distanciamento de 2 metros entre pessoas que não sejam coabitantes.

O público deve entrar na sala por ordem de fila, no sentido do palco ou do ecrã para a entrada da sala, devendo a saída ser organizada em sentido inverso.

Não devem existir intervalos durante as sessões, ou existindo, os mesmos deverão ser reduzidos ao mínimo indispensável.

Ocupação de lugares

Os lugares ocupados deverão assegurar um lugar de intervalo entre os espectadores que não sejam coabitantes, sendo que na fila seguinte os lugares ocupados deverão permanecer descontraídos.

Nos espetáculos com palco, não podem ser ocupadas as duas primeiras filas da sala junto ao palco ou, em alternativa, deve ser garantida a distância de pelo menos 2 metros entre a boca de cena e a primeira fila ocupada.

Salas com camarotes e galerias

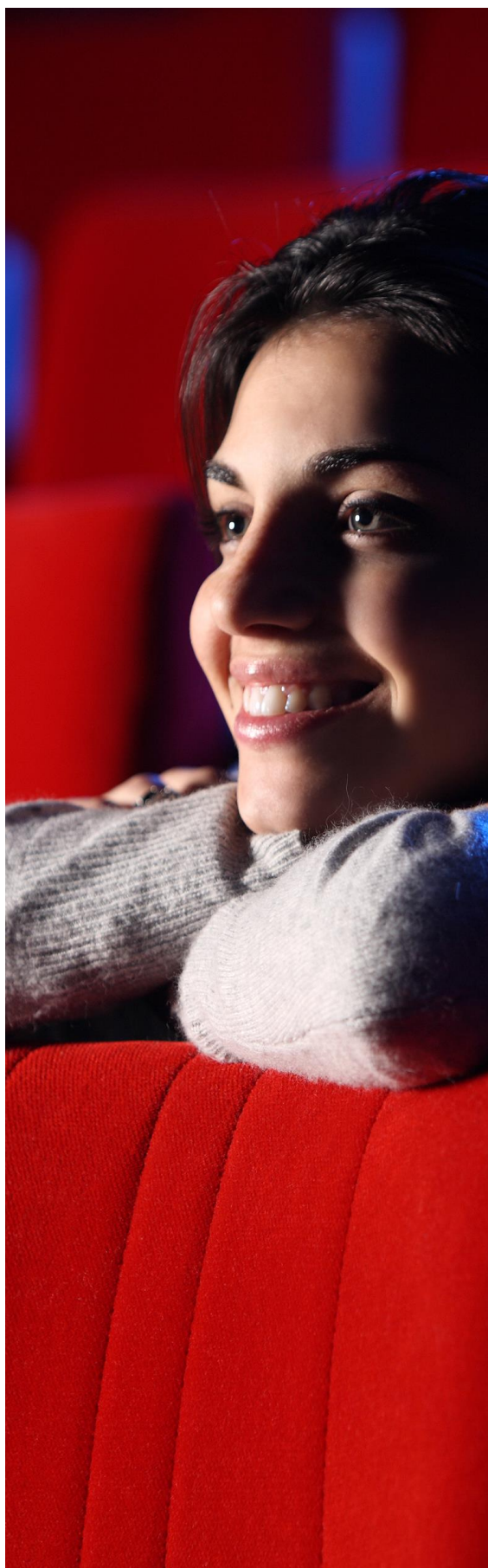
Quando os camarotes tenham 6 ou menos lugares, podem ser ocupados por pessoas do mesmo agregado familiar ou coabitantes. Os camarotes com lotação superior a 6 lugares podem ser ocupados, aplicando-se as regras dos lugares da sala.

Os lugares de galeria só poderão ser utilizados com recurso a lugares sentados, aplicando-se as mesmas regras dos lugares da sala.

Recintos ao ar livre

Os recintos de espetáculo ao ar livre deverão encontrar-se delimitados, com lugares previamente identificados, cumprindo um distanciamento físico entre espectadores de 1,5 metros.





Perguntas & Respostas

P

Para assistir a um espetáculo ao ar livre gratuito, terei que apresentar um bilhete?

R

Sim, o acesso a espetáculos ao ar livre, ainda que gratuitos, será apenas permitido aos titulares de bilhete de ingresso.

P

Qual é a distância estabelecida entre pessoas na plateia do cinema?

R

A Orientação n.º 28/2020 veio estabelecer que a ocupação dos lugares sentados deve ser efetuada com um lugar livre entre espectadores que não sejam coabitantes. Na fila anterior e seguinte a ocupação de lugares deverá permanecer desencontrada.

■ Conselhos da DECO

Para apoiar os consumidores em tempo de pandemia, seleccionámos alguns conselhos e dicas úteis que o podem ajudar:

1

Adquira os bilhetes de ingresso antecipadamente, preferencialmente em dia anterior à realização do espetáculo e por via eletrónica.

2

Para o pagamento do bilhete, sempre que possível, privilegie os pagamentos através de cartão sem contacto – *contactless*.

3

Vá com tempo, pois existem novas regras para entrar na sala, as quais podem gerar alguma demora.

4

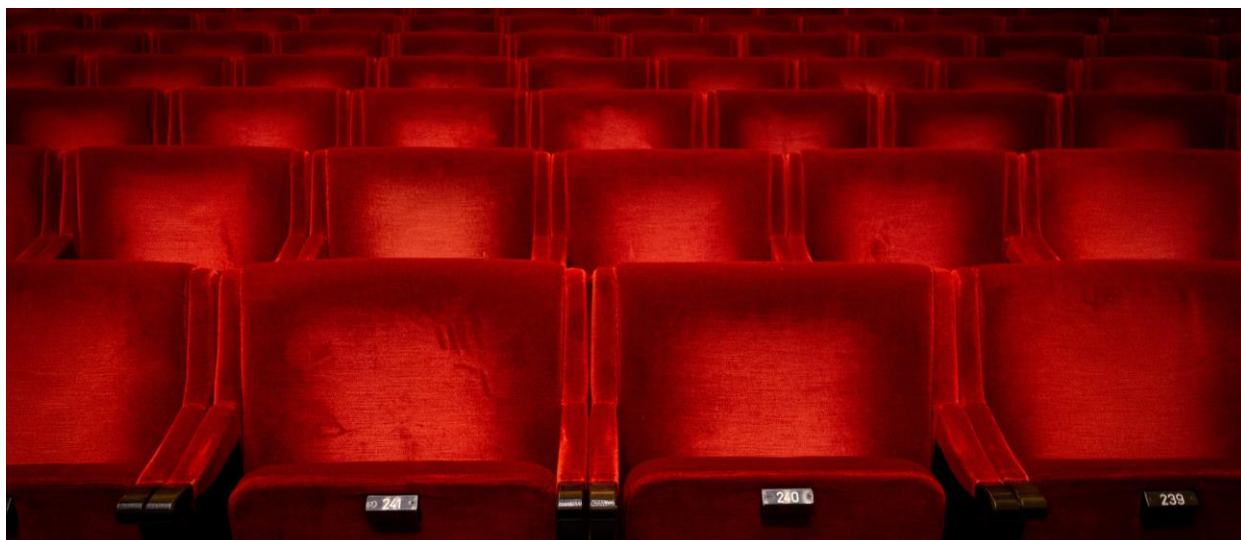
No interior do teatro siga a sinalização de circuitos e marcações físicas de distanciamento.

5

Respeite a indicação do seu lugar de modo a evitar constrangimentos antes do início do espetáculo e a salvaguardar as distâncias de segurança recomendadas.

6

Evite sair durante o intervalo, de forma a evitar a deambulação de espectadores.





Ginásios

Destaques

O regresso à praia e ao bom tempo alia-se sempre a uma vida ativa e saudável. Durante o estado de emergência, os ginásios permaneceram encerrados. Muitos foram os que aproveitaram este serviço à distância, mas a generalidade dos clientes ansiavam a sua reabertura. Conheça as regras no regresso:

1

Equipamentos de Proteção Individual

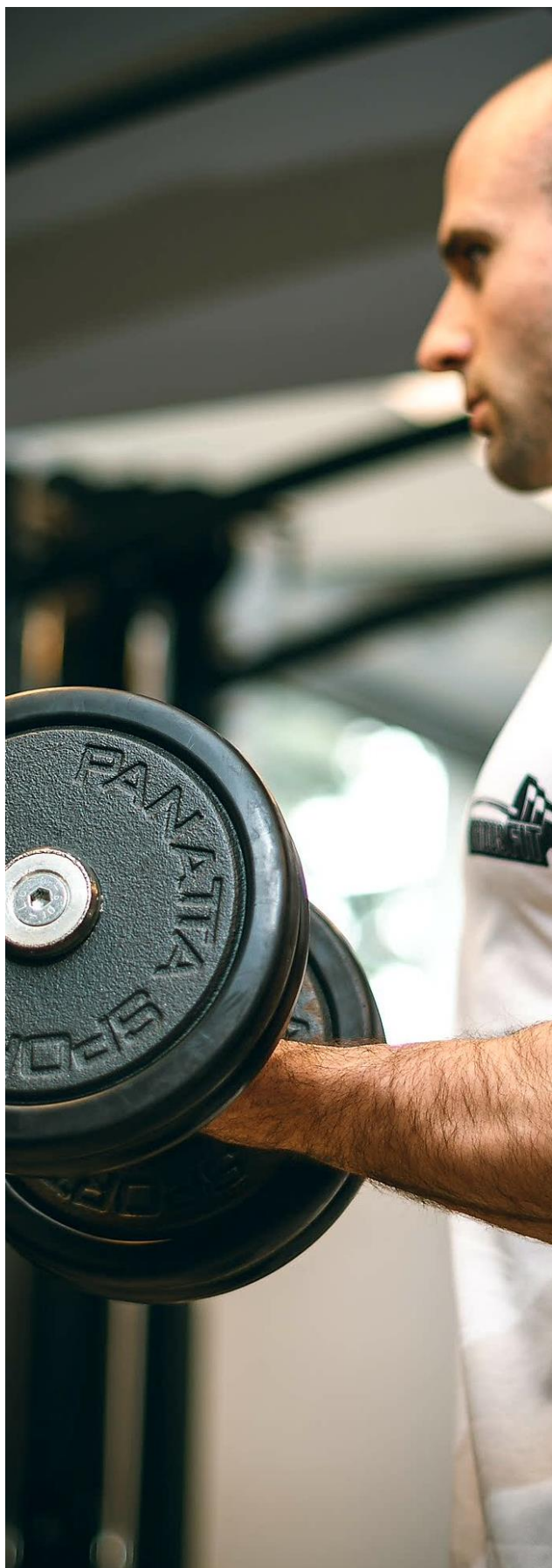
É obrigatório o uso de máscara, na entrada e saída das instalações. No entanto, durante a realização do exercício físico não é necessário utilizar a máscara.

2

Dever de distanciamento social

As aulas de grupo (em sala ou piscina) deverão contemplar a redução de participantes, assegurando que a lotação máxima é reduzida, de forma a garantir o distanciamento físico de, pelo menos, 3 metros entre praticantes.





3

Balneários

A utilização de balneários e chuveiros deve considerar as seguintes recomendações:

- a** Caso disponham de alternativa, os utilizadores devem evitar a utilização dos balneários e/ou chuveiros das instalações;
- b** Nos balneários, deve ser garantida a utilização de cabides que permitam o distanciamento físico de dois metros entre os utilizadores;
- c** Deve ser garantida a utilização de chuveiros de duche que permitam o distanciamento físico de, pelo menos, dois metros entre os utilizadores;
- d** Deverá ser definida a lotação máxima permitida dos balneários e chuveiros, por forma a permitir a manutenção do distanciamento físico de, pelo menos, dois metros entre os utilizadores;
- e** Os circuitos de circulação de funcionários e utilizadores devem, sempre que possível, privilegiar a circulação num só sentido, evitando o cruzamento entre pessoas;
- f** Devem ser assinalados, de forma visível, quais os cabides, cacifos e chuveiros que podem ser utilizados.

Perguntas e Respostas

P

Fui contactada pelo meu ginásio, referindo que já vão reabrir. No entanto ainda não me permitem o acesso à piscina, sendo esta a única atividade que pratico. Posso cancelar o contrato?

R

Normalmente, o contrato celebrado com o ginásio assume a natureza de contrato de prestação de serviços fitness onde são incluídos vários serviços, entre eles, o de acesso e utilização de uma piscina. Por isso, e antes de mais, aconselhamos a analisar as cláusulas do seu contrato ou, caso não o tenha na sua posse, a pedir ao ginásio uma cópia do mesmo para verificar quais os serviços que se encontram incluídos. Se a piscina fizer parte desses serviços, de forma global, a impossibilidade de utilização não confere, por si só, o direito ao cancelamento do contrato, pelo que deverá procurar uma solução por acordo que passe, por exemplo, pela redução do preço.

■ **Conselhos ao Consumidor**

A DECO deixa-lhe alguns conselhos sobre os seus direitos excecionais no regresso ao ginásio:

1

Antes de voltar ao ginásio, contacte e peça informações sobre o novo modo de funcionamento e sobre as alterações verificadas. Solicite essa informação por escrito, designadamente, por email.

2

Consulte o regulamento do ginásio e veja se existe alguma matéria relacionada com a suspensão de pagamento em virtude de casos fortuitos ou de força maior.

3

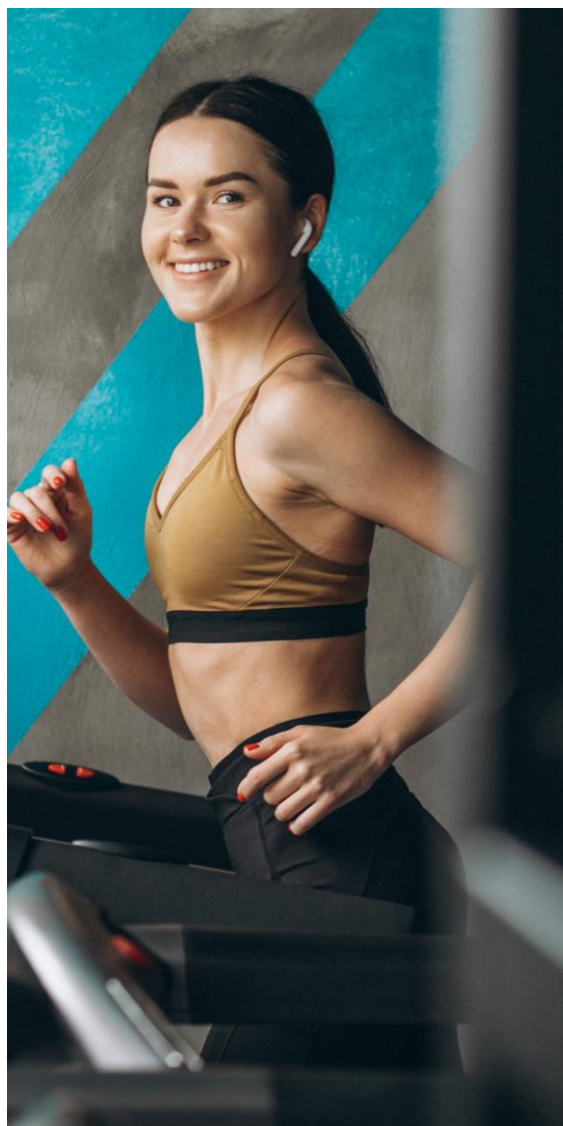
Solicite uma cópia do contrato e verifique se existem regras específicas relativas ao serviço específico que contratou.

4

Se puder, opte por não utilizar os balneários e chuveiros.

5

Utilize a máscara sempre que não esteja a realizar exercício físico.



■ **Tenha em atenção**

A inobservância das regras de permanência e distanciamento físico determinadas, bem como do uso de máscaras ou viseiras nos casos em que seja obrigatório, pode ser sancionada com coima, por constituir contraordenação. As coimas variam entre 100,00€ a 500,00€ no caso de pessoas singulares, e entre 1000,00€ e 5000,00€ no caso de pessoas coletivas.

Guia do Turismo e Lazer em tempos da pandemia COVID 19

VERSÃO ATUALIZADA A 06.07.2020

Contacte-nos:

✉ decolx@deco.pt

☎ 21 21 371 02 00

DECO
SEMPRE CONSIGO