

Alto Club Associates
Perguntas e comentários referentes à 29ª AGA

Segue um resumo das perguntas e comentários recebidos de membros antes da AGA juntamente com as respectivas respostas da Comissão. Nos casos em que foram recebidas diversas perguntas semelhantes, respondemos às perguntas em conjunto. Os membros devem também consultar as atualizações enviadas por email em 22 de Abril, 22 de Junho e 21 de Agosto de 2020 que estão na seção Resort News na página do Alto Club.

Pergunta: **Quando é que a Comissão espera estar em condições de finalizar o crédito parcial das taxas de manutenção devido a membros afetados pelo surto de COVID-19 conforme indicado nas atualizações enviadas pelo Presidente nos emails de 22 de Abril e 22 de Junho?**

Resposta: Na altura de escrever aos membros em Abril e Junho, a Comissão julgava e esperava que as restrições na possibilidade dos membros visitarem o Resort já teriam sido levantadas. Tal esperança foi reforçada com o levantamento das restrições referentes a viagens a Portugal por parte do Governo do Reino Unido em 20 de Agosto de 2020. No entanto, a nova imposição das restrições sobre viagens que se seguiu e o aumento no número de casos durante Setembro e Outubro significa que o conselho do Ministério de Negócios Estrangeiros (Foreign Office) em relação a viagens a Portugal provavelmente vai de momento continuar a ser igual.

Para poder finalizar o cálculo do crédito parcial das taxas de manutenção, a Comissão necessita de um grau razoável de certeza para dois dados; o número de semanas afetadas e o valor das poupanças de custo que o Club conseguiu realizar durante o ano fiscal de 2020. Enquanto a situação atual persistir, não é possível determinar estes dois dados com qualquer grau de precisão, já que a Comissão não pode prever quando serão levantadas essas restrições.

A Comissão verificou as contas da gestão do Resort até 31 de Agosto de 2020 e pode felizmente informar que em tal período foram feitas algumas poupanças, embora relativamente modestas.

No entanto, desde a reabertura do Resort, a taxa de poupança de custos tem diminuído. Sendo assim, embora não seja possível fazer uma previsão exata do que virão a ser as poupanças de custo, a Comissão está confiante que houve de fato poupanças e que as verbas serão compartilhadas entre os membros que foram afetados.

A intenção da Comissão é a de finalizar o valor do crédito parcial das taxas de manutenção logo que tal seja possível. Dadas as circunstâncias atuais, não contamos estar em posição de fazer isso antes de ficarem finalizadas as

contas para o ano findo em 31 de Dezembro de 2020, já que qualquer previsão para créditos das taxas de manutenção terá que ser refletida nessas contas. Tal poderá ser somente em Março de 2021.

Foram recebidas outras perguntas respeitantes ao pormenor do cálculo do crédito parcial das taxas de manutenção que a Comissão julga terem sido respondidas no e-mail de atualização de 22 de Abril de 2020.

Um proprietário perguntou o que vai acontecer em relação aos membros que conseguiram reclamar a devolução das taxas de manutenção através do seu seguro de viagem. Infelizmente, a Comissão não tem a possibilidade de saber quais dos membros possam ter tido êxito em reclamar verbas do seu seguro de viagem e por isso é possível que alguns membros possam receber um crédito parcial das taxas de manutenção para além das verbas que tenham já recebido do seguro. O proprietário em questão indicou que isso poderia representar fraude de seguro. Trata-se de uma questão legal sobre a qual a Comissão não pode comentar. No entanto, se tal fosse considerado fraude, no nosso entender a fraude seria da parte do membro que reclamou do seu seguro uma verba que se comprovasse ser superior à perda sofrida, e não da parte do Club ou da Comissão.

Pergunta: Eu recebi um reembolso total de outras empresas na área de viagens, porque não posso obter um reembolso total das minhas taxas de manutenção?

Resposta: A Comissão julga que já respondeu a esta pergunta no email de atualização enviado pelo Presidente aos membros em 22 de Abril de 2020.

Aqui o aspeto principal é que Alto Club Associates não é uma empresa de viagens ou de acomodações, é um Club sem fins lucrativos que pertence aos membros e representa todos os membros 'timeshare' no Alto Club. Como tal, não existe qualquer verba em dinheiro ou qualquer organização por trás do Club a não ser os próprios membros 'timeshare'. Sendo assim, é aos membros que o Club tem de se dirigir em alturas como estas. As taxas de manutenção dos membros representam cerca de 90% do rendimento do Club e muitos dos custos que temos continuam iguais estejam ou não os apartamentos ocupados. Simplesmente não seria possível para o Club reembolsar 100% das taxas de manutenção pagas pelos membros que foram afetados e continuar como Club a ser uma entidade viável capaz ainda de proporcionar férias para os seus membros durante muitos anos. Um proprietário perguntou porque não houve maiores esforços para reduzir os custos com pessoal. Como foi explicado na carta do Presidente de 20 de Abril, os três funcionários empregues diretamente pelo Club não tinham direito ao programa de apoio oferecido pelo Governo português. Sendo assim, a única opção disponível teria sido despedimento de pessoal. Dado que o Resort voltou a abrir no princípio de Junho e considerando o alto custo de despedimento em Portugal, tal teria sido não só uma decisão com

falta de visão como ainda teria custado muito mais ao Club do que manter os funcionários durante o período de fecho do Resort. Mais ainda, não teria sido o comportamento de uma organização que pretende assegurar continuidade de serviço. A Comissão tem a confiança de ter tomada a decisão certa neste caso. Ficamos também gratos por verificarmos que fomos apoiados nesta decisão por bastante mais membros do que os que se queixaram por não reduzirmos os custos com pessoal.

Para evitar dúvidas, foi-nos possível reduzir parcialmente os custos do Resort em relação a empregados de quarto visto o pessoal nesta área ser de agência. No entanto, continuaram a haver alguns custos para manter um núcleo de pessoal de quarto com experiência para permitir a limpeza profunda dos apartamentos.

Pergunta: Porque é que os membros não podiam ter a oferta de uma semana alternativa da reserva de semanas não vendidas do Resort para uma outra altura do ano?

Resposta: A resposta a essa pergunta tem diversas facetas. Primeiro, simplesmente não existem semanas não vendidas suficientes para todos os membros afetados receberem uma semana em troca. As semanas não vendidas do Club somam atualmente cerca de 600. As semanas afetadas pelo COVID-19 até ao fim de Agosto já estavam bem acima de 400 com a perspectiva do número aumentar grandemente até serem levantadas as restrições de viagem devidas a COVID-19.

O segundo fator é que a grande maioria das semanas não vendidas do Club são dentro da época de inverno com relativamente poucas na época média e virtualmente nenhuma na época alta de verão. Infelizmente, até à data, todos os membros afetados pelo surto de COVID-19 têm sido da época média ou alta e a Comissão não acredita que a oferta de uma semana em Janeiro ou Fevereiro teria sido uma troca apropriada para a maioria de tais membros.

O terceiro fator é que as semanas não vendidas são fonte de rendimento do Club por aluguer. Na medida que tais semanas seriam oferecidas gratuitamente a membros, o rendimento do Club por alugueres teria sido afetado e como resultado a Comissão teria sido forçado a aumentar as taxas de manutenção para todos os membros.

Pergunta: Após 20 anos de uso aprazível temos tido dificuldade em obter valia nos últimos anos devido à falta de serviços durante a disputa legal com CondoAlto e agora COVID-19. Quais são as opções que a Comissão está a considerar para um processo de libertação pragmática para membros que pretendem desistir da sua propriedade? Existem planos para um programa semelhante ao que foi introduzido há alguns anos que envolveu a venda de um apartamento e permitia 52 semanas para sair do Club?

Resposta: Como ponto de partida, a Comissão não concorda com a premissa desta pergunta já que cremos que os apartamentos no Alto representam valor extremamente alto em relação às taxas de manutenção.

A disputa com CondoAlto foi já há diversos anos (em 2015) e na altura foram feitos todos os esforços para substituir a perda de serviços com alternativas durante o progresso da disputa. Os serviços foram restaurados por uma parte do ano e todos os membros beneficiaram de uma importante redução nas taxas de manutenção em 2016 que foi financiado pelas poupanças de custos havidas durante a disputa. O resultado da disputa a longo prazo foi que CondoAlto foi substituído por FOAS, com quem Clubshare tem uma relação de trabalho muito mais forte e, além disso, a participação de Clubshare nos custos de manutenção do local em Alto foi reduzida a um nível muito mais sustentável. Isto permitiu à Comissão avançar nos últimos anos com diversos melhoramentos significativos nos apartamentos.

Na questão de COVID-19, a Comissão acredita que um acontecimento de 1 em 100 anos estava totalmente para além do seu controlo ou planos de contingência.

Na questão mais alargada de proporcionar um mecanismo de saída para membros que já não desejam ter propriedade em Alto, a posição da Comissão a esse respeito desenvolveu bastante desde a introdução em 2011 do Plano de Saída Fracionária [Fractional Exit Plan] (“FEP”). Nessa altura não existia qualquer programa ativo de revenda para as semanas dos membros. Um dos benefícios de termos Monica Rosa como nosso Gerente de Resort tem sido o grande progresso que ela conseguiu em termos de vendas de semanas pertencentes tanto a membros como ao Club. A Comissão acredita fortemente que um programa ativo de vendas é a melhor maneira de permitir aos membros atuais a saída das suas propriedades e ao mesmo tempo introduzir novos membros que virão a ser o futuro do Club.

Em termos das características específicas do FEP, a Comissão não tem quaisquer planos para introduzir no futuro qualquer outro plano na base que:

- i) Libertar um apartamento para venda requer que haja uma semana propriedade do Club em cada semana das 52 semanas do ano. Durante partes significantes do ano (Maio a Outubro) não existem semanas possuídas pelo Club e por isso não nos seria possível oferecer uma semana alternativa equivalente para quaisquer membros no apartamento a ser vendido que não pretendessem desistir da sua propriedade;

- ii) Reduzir o número de apartamentos (e portanto o rendimento do Club) não é uma estratégia para sucesso a médio ou longo prazo. Os custos do Club continuavam em grande parte fixos e, por isso, a capacidade do Club de realizar um excedente, do qual o Club depende para investir em manutenção e melhoramento dos apartamentos, ficaria comprometida.

Pergunta: Há qualquer intenção de instalar uma área de divertimento para crianças no complexo Alvor? Se assim for, quando e onde ficaria localizada? Existem quaisquer planos para substituir o equipamento cardiovascular do ginásio, em especial com um cross trainer que pode ser benéfico para visitantes idosos com problemas nas articulações?

Resposta: As duas perguntas tratam de assuntos pelos quais a Comissão não tem responsabilidade direta. FOAS, como proprietário dos bens da comunidade e fornecedor dos serviços comunitários é a parte que seria responsável para tais assuntos.

Na questão de uma área de diversão para crianças, dantes existia uma área dessas por trás do Bloco C. Julgamos que foi removido por FOAS porque o equipamento já não estava seguro e apropriado para uso. Existe procura para este serviço no Alto e tem havido conversações com FOAS sobre este tema.

Em termos do ginásio, julgamos que FOAS tinha planos para renovar o ginásio, incluindo adicionar algum equipamento, durante 2020 mas é de compreender que estes foram adiados devido a COVID-19. Foi-nos dado a entender que FOAS vai procurar atualizar o ginásio durante o próximo inverno.

O Presidente de Clubshare tem encontros periódicos com FOAS para rever questões do interesse comum no local de Alto. Na nossa próximo reunião iremos discutir os dois assuntos.