

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Âmbito de aplicação

Os termos e condições constantes do presente documento aplicar-se-ão à relação entre o Cliente e a Rogado e Rendeiro Lda (proprietária da Casa das Muralhas), doravante designada RR, , desde o momento em que a reserva é solicitada e até ao momento em que termina o período de alojamento na unidade.

Ao contratar qualquer serviço, o utilizador declara ter lido, compreendido e aceite os Termos e Condições abaixo descritos, sem necessidade de qualquer ato ou consentimento posterior.

No que os Termos e Condições forem omissos aplicar-se-á a legislação Portuguesa em vigor.

1. Celebração do Contrato

1. Ao solicitar a reserva de um quarto ou serviço o Cliente faz uma proposta de à RR. Se houver disponibilidade, no caso do alojamento, a RR fornecerá ao Cliente um código de reserva.

2. O Cliente fica informado de que as reservas de quartos na unidade feitas através de terceiros (operadores turísticos ou em portais de reserva de quartos online) determinam a emissão de um código de reserva diferente do emitido diretamente pela RR, sendo, no entanto, igualmente válido.

3. As solicitações de reservas de quartos feitas diretamente à RR ou por intermédio de terceiros não são vinculativas nem obrigam a RR a celebrar contrato com o Cliente. A RR terá sempre o direito de se recusar a celebrar contrato e disponibilizar quarto a seu exclusivo e discricionário critério.

4. A RR apenas garante ao Cliente a disponibilização do quarto reservado e não a disponibilização de um quarto diferente do selecionado previamente.

3. Tipologias de Reservas e respetivo cancelamento

1. O Cliente poderá fazer dois tipos de reservas, “diretas” ou “indiretas”.

2. Reservas Indiretas consistem na reserva de quartos ou serviços através de terceiros, nomeadamente plataformas online ou similares. Nestes casos, a política de reserva e cancelamento em vigor é a disponibilizada pelo prestador do serviço.

3. Reservas Diretas consistem na reserva de quartos ou serviços, através dos meios próprios da Casa das Muralhas, nomeadamente website ou e-mail. As reservas serão consideradas válidas quando acompanhadas do fornecimento, por parte do Cliente, dos dados válidos e completos de um cartão de crédito, ou do envio de comprovativo de transferência bancária da totalidade do preço do alojamento reservado.

4. De forma a garantirmos a melhor Tarifa disponível, em caso de cancelamento da reserva nenhum valor será reembolsado. Em caso de impossibilidade de comparecimento, desde que informe a Casa das Muralhas até 2 dias antes da data de Check-in através de e-mail para geral@casadasmuralhas.pt, poderá remarcar a estadia num prazo de 3 meses. O acerto do valor da estadia será sempre feito por excesso, e nunca por defeito (caso se aplique). Em caso de incomparência (no show) ou de cancelamento durante a estadia, nenhum valor será reembolsado.

4. Chegada e Partida

1. A RR disponibilizará ao Cliente o quarto previamente reservado a partir da data de chegada ou, caso o Cliente não tenha feito reserva e contrate o alojamento na receção do hotel, em função da disponibilidade.

2. No caso de reservas efetuadas na receção, o Cliente deverá proceder de imediato ao pagamento do preço devido pelo quarto, número de noites de estadia e serviços adicionais.

4. Na data da partida o Cliente terá que deixar o quarto desocupado de pessoas e bens e sem quaisquer danos até às 11 horas.

5. Caso o quarto não seja deixado até às 11 horas do dia da partida, poderá ser cobrada uma compensação correspondente ao preço de uma estadia de uma noite no hotel, tendo apenas direito a utilizar o quarto nesse período caso o hotel tenha disponibilidade de quartos, caso contrário terá que pagar a compensação e abandonar o quarto o mais brevemente possível.

5. Animais

1. É expressamente proibido alojar animais, exceto cães-guia.

2. A introdução por parte do Cliente de animais no hotel permitirá à RR rescindir imediatamente o contrato com o Cliente e obrigá-lo a sair do hotel, sem que lhe sejam restituídos os valores entretanto pagos pela disponibilização do quarto no período de estadia contratado.

6. Termos de utilização

1. Somente as pessoas indicadas na reserva de alojamento terão direito a usar o quarto de hotel.
2. O Cliente deve tratar o quarto de hotel com cuidado e consideração.
3. O Cliente deve tratar os outros clientes do hotel com consideração e respeitar as regras do hotel afixadas no mesmo, se for o caso, que também fazem parte do contrato de alojamento.
4. O Cliente não tem permissão para cozinhar alimentos, seja no quarto de hotel ou em qualquer outra parte das instalações do hotel.
5. Crianças menores de 16 anos de idade devem ser supervisionadas por um Cliente adulto em todos os momentos durante a sua estadia no hotel.
6. O Cliente é fortemente recomendado a não manter ou sair sem qualquer dinheiro, jóias, objectos de valor ou outros itens valiosos deixados no quarto do hotel.
7. A Casa das Muralhas disponibiliza, caso se justifique, aos Clientes um cofre central do hotel no qual poderão ser guardados objetos de valor, desde que devidamente identificados em documento próprio para o efeito.
8. A RR não assume qualquer responsabilidade em caso de furto, perda ou deterioração de objetos de valor tais como dinheiro, jóias ou outros objetos de valor considerável caso tais eventos tenham lugar no quarto de hotel.

7. O acesso ao quarto de hotel pela RR

A RR e o seu pessoal terão o direito de entrar no quarto do hotel, durante a estadia do Cliente, a fim de realizar trabalhos de limpeza, reparações e similares.

8. Preço da estadia e outros preços

1. O preço da estadia a pagar pelo Cliente constitui a contrapartida pela disponibilização da utilização do quarto de hotel, no período que medeia entre a chegada e a partida.
2. O preço total da estadia será cobrado por noite, independentemente de o Cliente ter feito, ou não, uso do quarto.
3. As taxas aplicáveis são os preços acordados ou o preço indicado na tabela de preços em vigor na data da celebração do contrato. A RR terá o direito de aumentar ou reduzir os preços caso decorra um período de mais de 6 meses

entre a data da reserva por parte do Cliente e da data de chegada ou se algum imposto, contribuições dos visitantes ou outros encargos sejam alterados ou introduzidos.

4. As taxas e os montantes indicados nos termos e no contrato de alojamento são todos com IVA, salvo disposição expressa em contrário.

9. Termos de pagamento

1. Valor da estadia e preços de serviços adicionais devem obrigatoriamente ser pagos antecipadamente, independentemente da data de faturação.

2. Taxas por serviços adicionais, descritos no ponto 1, entendem-se por encargos que não estão expressamente citados no contrato de alojamento, que fazem parte do valor da estadia.

5. A RR aceita pagamento em euros, transferências e Cartões de Crédito. Outros modos de pagamento só serão permitidos em casos excepcionais, com o consentimento da administração da RR.

10. Reclamações relativas a defeitos de material

1. O Cliente deve inspecionar o quarto do hotel logo na chegada e reportar de imediato os defeitos eventualmente encontrados.

2. Quaisquer defeitos que venham a surgir durante a estadia devem ser comunicados na receção do hotel assim que o Cliente deles tome conhecimento.

3. Verificando-se que efetivamente existe um defeito no quarto do Cliente, a RR tem o direito de optar entre a sua reparação e realojar o Cliente em quarto que tenha pelo menos a mesma tipologia da contratada com o Cliente.

4. Para os efeitos supramencionados serão apenas considerados defeitos sérios e suscetíveis de colocarem em causa o nível de serviço e qualidade da Casa das Murallas, não sendo a RR obrigada a tomar quaisquer providências caso se trate de queixas irrelevantes, irrazoáveis ou que se prendam com detalhes que não colidam com o nível mínimo de serviço contratado.

5. Caso a RR não tenha meios de proceder à reparação do defeito relevante ou de substituir o quarto do Cliente por outro de categoria equivalente ou superior, este poderá rescindir o contrato e receber o preço pago pelo quarto, nada mais podendo exigir da RR seja a que título for.

11. Responsabilidade por parte da RR

1. A RR apenas será responsável por danos ou perdas do Cliente quando tais factos resultarem da atuação culposa da empresa.
2. A RR não assume qualquer responsabilidade por perda de dados fornecidos pelo Cliente em caso de transmissão eletrónica de dados de pagamento sendo apenas responsável perante este caso exista atuação culposa.
3. A RR não assume qualquer responsabilidade por danos ou acidentes ocorridos no interior do quarto ou de qualquer parte do hotel salvo se tais acidentes tiverem como origem atuação culposa da RR.
4. A RR não será considerada responsável perante o Cliente em caso de atraso na disponibilização do quarto quando haja motivo válido para a não disponibilização atempada do quarto.
5. Para os efeitos do número anterior serão considerados motivos válidos que tornem impossível ou mais difícil a disponibilização do quarto como sejam, nomeadamente, greves, bloqueios, catástrofes naturais, acidentes no próprio quarto ou no hotel.
6. Em caso de atraso na disponibilização do quarto para além das 18 horas do dia da reserva, o Cliente pode livremente rescindir o contrato sendo a totalidade do valor da reserva restituída.
7. A RR não assume qualquer responsabilidade por atos praticados por qualquer trabalhador do hotel, salvo se este estiver no seu período normal de trabalho, devidamente identificado e fardado como trabalhador da empresa.
8. A RR não assume qualquer responsabilidade nem poderá em qualquer caso ser responsabilizada por incumprimento de obrigações acessórias.
9. A RR não poderá em qualquer caso ser responsabilizada por ato ou omissão de outro qualquer Cliente, mesmo que esta seja suscetível de causar danos ou prejuízos a outro Cliente do hotel. Todos e quaisquer danos causados a terceiros por Clientes do hotel serão da exclusiva responsabilidade dos mesmos.
10. A RR não assume responsabilidade perante o Cliente por quaisquer lucros cessantes ou prejuízos indiretos mesmo que resultantes de falta de cumprimento da obrigação principal.

12. Dever de notificação

No caso de furto ou de danos de propriedade ou, em caso de incêndio, os danos causados pela água ou outros danos ao quarto do hotel, o Cliente deverá informar imediatamente os funcionários do hotel e fazer de tudo para ajudar na resolução do roubo ou a reparação do dano.

13. Término do contrato de alojamento

1. A RR tem o direito de rescindir o contrato de alojamento caso o Cliente não pague integral e atempadamente o preço no momento em que este é devido ou não providencie a garantia exigida.

2. Qualquer parte contratante pode rescindir o contrato de alojamento sumariamente por justa causa.

3. A RR terá o direito de rescindir imediatamente o contrato de alojamento por justa causa se o Cliente tiver algum comportamento que afete a boa convivência, sossego ou higiene do hotel, nomeadamente se durante a sua estadia no hotel, o Cliente estiver sob a influência de drogas ou álcool, usar do quarto de hotel para práticas de prostituição, atuar ofensivamente para os funcionários do hotel ou para outros clientes do hotel, perturbar a paz de outros clientes do hotel, ou, no passado, tenha feito reservas falsas mal intencionadas e/ou danificado ou destruído o hotel ou suas instalações.

14. Conteúdos e propriedade intelectual

Por Conteúdo e Propriedade Intelectual entende-se toda a informação presente nos meios físicos e on-line da RR, incluindo, entre outros, marcas, desenhos, logótipos, textos, imagens, fotos, ilustrações, materiais de áudio ou de vídeo.

É expressamente proibida a cópia, alteração, reprodução, exploração comercial, exibição, difusão, distribuição, transmissão ou utilização dos conteúdos da RR, por qualquer forma ou para qualquer propósito, sem a prévia autorização expressa da empresa.

No caso de usurpação e/ou uso indevido dos elementos acima referidos, por terceiros, a RR reserva-se no direito de proceder judicialmente contra os autores dos atos acima indicados.

15. Disposições gerais

1. Os Termos e Condições regulam na íntegra a estadia do Cliente no hotel e a utilização do quarto e espaços comuns por parte deste.

2. Nenhum acordo verbal será válido ao longo do contrato de alojamento. Todas e quaisquer alterações ao contratado entre as partes terá necessariamente que constar de documento escrito e assinado por ambas,

salvo se se tratar de declaração unilateral devendo nesse caso constar de documento escrito assinado pelo emitente.

3. A RR terá o direito de ter terceiros a exercer o cumprimento das suas obrigações ao abrigo e no âmbito do contrato de alojamento.

4. A nulidade de uma ou mais das disposições anteriores não prejudica a validade das disposições restantes. A disposição inválida será substituída pela disposição válida, o mais aproximado das intenções comerciais e legais das partes ou caso tal não seja possível pela legislação portuguesa em vigor.