



Hotel Mestre de Avis - Política de Termos e Condições Gerais

Bem-vindo ao Hotel Mestre de Avis. Estes termos e condições definem as regras e regulamentos para a utilização do Website do Hotel Mestre de Avis.

O Website é detido pela Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda., com o NIPC: 504311301, com sede na Rua D. João I, n.º 36-44, 4810-422 Guimarães, doravante designada por Hotel, Hotel MdA, Hotel Mestre de Avis, propriedade, nós.

1. ÂMBITO

1.1. As presentes condições gerais (“Condições Gerais”) regem e são parte integrante do contrato de prestação de serviços celebrado através do Website www.hotelmestredeavis.pt (“Website”) entre a empresa, Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda. e o cliente que subscreva o contrato (“Cliente / Hóspede”), tendo por objeto a prestação de serviços de reserva de alojamento turístico (“Alojamento”) e respetivos serviços turísticos prestados na unidade hoteleira (Hotel Mestre de Avis), detida por essa empresa (Rosa Roeder, Sociedade Unipessoal, Lda.).

1.2. A celebração do Contrato, que se dá após a confirmação da reserva através do Website, é feita nos termos destas Condições Gerais, cujo conhecimento e aceitação pelo Cliente são manifestados através de validação de caixa de seleção para o efeito no formulário de reserva. O Cliente declara ainda que aceita os termos de utilização do Website e a respetiva Política de Privacidade.

2. RESERVAS

2.1. Na marcação de qualquer reserva, o Cliente deve preencher corretamente o respetivo formulário, indicando, designadamente, o Hotel, Alojamento, as datas de entrada e saída e tarifa aplicável, bem como os seus dados pessoais e informação de pagamento, responsabilizando-se integralmente pelas escolhas efetuadas e pela informação disponibilizada, que deve ser completa, verdadeira e atualizada. Todas as marcações de reserva estão sujeitas a confirmação de disponibilidade pelo Hotel Mestre de Avis.

2.2. Com a confirmação dos dados da reserva pelo Cliente, é-lhe atribuído a este um código de reserva, que deve ser mencionado em todos os contactos com o Hotel Mestre de Avis, adquirindo o Cliente o direito aos serviços contratados ao Hotel Mestre de Avis, nos termos e condições descritos no respetivo comprovativo da reserva e no Contrato, após pagamento.

2.3. As solicitações de reserva de quartos feitas diretamente ao Hotel MdA ou por intermédio de terceiros não são vinculativas nem obrigam o Hotel MdA a celebrar contrato com o cliente. O Hotel MdA reserva-se sempre o direito de se recusar a celebrar contrato e disponibilizar quarto a o seu exclusivo e discricionário critério.

2.4. O Hotel MdA apenas garante ao Cliente a disponibilização de um quarto da categoria reservada e não a disponibilização de um quarto de hotel específico.

2.5. Quando tenha reservado apenas Alojamento, o Cliente é integralmente responsável pela obtenção e/ou contratação de meios de transporte que lhe permitam usufruir dos serviços contratados.

2.6. De igual modo, o Cliente assume integral responsabilidade pela posse e/ou obtenção dos documentos necessários (tais como documentos de identificação, autorizações, vistos e certificados de vacinas) para a entrada no país e/ou localidade do Hotel ou onde faça escala durante a viagem adquirida, devendo informar-se atempadamente a esse respeito quando fizer a reserva de apenas Alojamento.

2.7. Em virtude dos regimes e tarifas especiais existentes para crianças, que variam em função da idade, do quarto e da cama disponível, das datas da viagem, entre outros fatores, o Hotel MdA aconselha o Cliente a informar-se previamente junto deste antes da realização da reserva.

2.8. Não são devidos quaisquer reembolsos por bens e/ou serviços que, embora colocados à disposição do Cliente, este opte por não usufruir ou utilizar.

3. BENEFÍCIOS, PROMOÇÕES E DESCONTOS

3.1. O Hotel MdA pode efetuar no Site, com âmbito temporalmente limitado ou não, determinadas promoções (“Promoções”) e descontos (“Descontos”) nas reservas efetuadas pelos Clientes.

3.2. As condições seguintes são aplicáveis aos Benefícios, Promoções e Descontos:

- i) Para usufruir de determinadas Promoções e/ou Descontos, pode ser solicitado ao Cliente a introdução de um código promocional (“Código Promocional”) ou o pagamento antecipado da reserva;
- ii) Os Benefícios, Promoções e Descontos estão sujeitos a confirmação de disponibilidade;
- iii) O Hotel MdA reserva-se o direito de cancelar os Benefícios, Promoções e/ou Descontos ou de rejeitar um Código Promocional quando o valor total dos Códigos Promocionais já utilizados exceder um determinado valor financeiro ou quando os mesmos sejam utilizados de forma fraudulenta (designadamente, por quem não seja o seu titular/beneficiário);
- iv) Os Benefícios, Promoções e Descontos só são válidos para reservas efetuadas através do Site e não são transmissíveis a terceiros;
- v) Em caso de cancelamento ou de não utilização de uma reserva efetuada no âmbito de um benefício, promoção ou desconto, não será devolvido o valor do benefício, promoção ou desconto, nem garantida a sua reaplicação noutra reserva.
- vi) Se o Cliente alterar, por iniciativa própria, as características e/ou a titularidade de uma reserva efetuada no âmbito de um Benefício, Promoção ou Desconto, pode perder o benefício/regalia concedido pela reserva, aplicando-se o disposto na secção 10, em caso de desistência.
- vii) A utilização de mecanismos fraudulentos para a obtenção de benefícios, promoções ou descontos responsabiliza o cliente nos termos gerais e confere ao Hotel MdA o direito de escolher entre: a) a aplicação da tarifa sem desconto e b) a resolução do contrato, equiparando-se essa resolução, quanto às consequências que dela advêm, à resolução do contrato pelo cliente, sem prejuízo do direito do Hotel MdA a ser indemnizado por todos os danos sofridos.
- viii) O Hotel MdA reserva-se o direito de cancelar e/ou alterar os Benefícios, Promoções e Descontos a qualquer momento.

4. IMPOSTOS

4.1. Ao preço da reserva acrescem ainda os impostos legalmente devidos (incluindo,

designadamente, o Imposto sobre o Valor Acrescentado), que serão cobrados pelo Hotel MdA ao Cliente conjuntamente com a reserva à taxa legal em vigor, em função dos serviços contratados.

5. COOKIES

5.1. Utilizamos cookies. Ao utilizar o site do Hotel Mestre de Avis, o utilizador consente a utilização de cookies, de acordo com a política de privacidade do Hotel Mestre de Avis. A maioria dos websites interativos atualmente em uso utilizam cookies que nos permitem recuperar os detalhes do utilizador para cada visita.

5.2. As cookies são usadas em algumas áreas do nosso site para permitir a funcionalidade desta área e facilitar a utilização dos visitantes. Alguns dos nossos afiliados / parceiros podem também usar cookies.

6. TAXAS

6.1. A realização de reservas, respetivas alterações e cancelamentos podem estar sujeitas ao pagamento de taxas cobradas pelo Hotel MdA ao Cliente, calculadas em função do tipo de reserva, da respetiva data de realização (ou de alteração ou cancelamento) e da tarifa aplicável, a divulgar no momento da realização da reserva pelo Cliente. Adicionalmente, o Hotel MdA pode cobrar taxas adicionais ao Cliente por alterações às reservas ou cancelamentos.

6.2. As taxas são devidas por cada reserva realizada, como contrapartida dos serviços de reserva online disponibilizados pelo Hotel MdA ao Cliente, sendo debitadas no momento do pagamento da reserva pelo Cliente.

6.3. As taxas devidas pelo Cliente ao Hotel MdA no âmbito de uma reserva não são reembolsáveis caso este não utilize ou usufrua os bens e/ou serviços contratados, bem como por qualquer outro motivo não imputável ao Hotel MdA, exceto se o Cliente cancelar a reserva nos termos (incluindo o prazo) descritos nas Condições Gerais ou Condições da Reserva.

7. ALOJAMENTO

7.1. As características do Hotel e do Alojamento são as que constam da reserva. Contudo, uma vez que as fotografias do Hotel não foram tiradas no dia de realização da reserva pelo Cliente, podem existir diferenças, não substanciais, entre a fotografia e a realidade à data do gozo dos serviços contratados pelo Cliente, mas que não conferem ao Cliente o direito a qualquer modificação do Contrato.

7.2. Os preços apresentados são por quarto, podendo, no entanto, ser apresentados por pessoa ou em função de outras características, que em todo o caso estarão devidamente indicadas no Site aquando da realização de uma reserva. Caso seja possível efetuar uma reserva para um número de pessoas superior à lotação normal do Alojamento, poderá ter de lhe ser colocada uma cama extra, que pode não ter o conforto e qualidade idênticos às demais camas do Alojamento, reduzindo a sua área útil. O mesmo pode suceder com camas de criança.

7.3. Os regimes alimentares e suas especificidades são comunicados ao Cliente através do Site aquando da realização de uma reserva.

7.4. Caso nada seja referido na reserva, a reserva inclui apenas alojamento.

7.5. Caso o Cliente se apresente com mais pessoas do que as indicadas na reserva para utilizar o Alojamento, o Hotel pode recusar a sua entrada, situação pela qual o Hotel não pode ser responsabilizado.

7.6. Se ocorrer uma situação de overbooking (isto é, mais reservas do que Alojamentos disponíveis), o Cliente expressamente reconhece e aceita que o Hotel MdA poderá colocá-lo num outro Alojamento de outro Hotel da mesma categoria (em qualquer caso, assegurando-se

que a qualidade do Alojamento disponibilizado não é inferior à do Alojamento reservado pelo Cliente), sem custos adicionais para o Cliente, e sem que, por esse motivo, tenha direito a qualquer indemnização ou à resolução do Contrato.

7.7. Por via de regra, o Alojamento pode ser utilizado a partir das **15:30** horas do dia de chegada e deve ser deixado livre antes das **12:00** horas do dia de partida (em ambos os casos, à hora local do respetivo Hotel). A permanência no Alojamento para além da hora de saída praticada pode levar ao pagamento de montantes adicionais, da exclusiva responsabilidade do Cliente.

7.8. Caso o Cliente não compareça no Hotel até às 23:59 da data de entrada indicada no comprovativo de reserva, e não informe o Hotel sobre a sua chegada tardia, o Hotel pode desconsiderar a reserva e vender o Alojamento a terceiros, situação pela qual o Hotel MdA não pode ser responsabilizado.

7.9. O Cliente deve cumprir com o regulamento interno de utilização do Hotel, caso exista, não podendo o Hotel MdA ser responsabilizado por prejuízos sofridos pelo Cliente em consequência da violação do mesmo.

7.10. O hotel não se responsabiliza por qualquer objeto ou documento que não tenha sido deixado sob a sua custódia. No entanto, os quartos têm um cofre para o seu uso pessoal durante a sua estadia.

8. CHEGADAS E PARTIDAS

8.1. **Chegadas:** Por favor, informe-nos da sua hora prevista de chegada. Procedemos ao check-in a partir das 15:30 horas. Em caso de chegada antes das 15:30 horas, faremos o possível para guardar a sua bagagem até ao seu check-in, não nos responsabilizando por qualquer perda ou dano.

8.2. **Partidas:** Regra geral, o check-out deverá ser realizado até às 12 horas. A pedido, poderemos guardar a sua bagagem, excluindo qualquer responsabilidade por perda ou dano.

8.3. A entrada e saída fora dos horários estabelecidos poderá ser permitida com custo adicional, mediante disponibilidade.

9. PAGAMENTO

9.1. Para poder usufruir da reserva contratada, o Cliente deve pagar a quantia indicada no formulário de reserva.

9.2. Em algumas modalidades de reserva, não é solicitado um pagamento antecipado. Nessas modalidades, a reserva só será considerada válida após a indicação de um cartão de crédito. Contudo, a propriedade reserva-se o direito de fazer uma pré-autorização do cartão utilizado para realizar a reserva, no valor da mesma. Trata-se de um procedimento de rotina que serve para verificar se o cartão é válido e não foi reportado como perdido ou furtado. O valor será retido temporariamente pelo banco e devolvido na íntegra alguns dias mais tarde.

9.3. Os hóspedes terão de indicar o seu tipo de cama preferido antes da chegada. Isto inclui pedidos para camas extra e o número de adultos e crianças com menos de 12 anos. A partir dos 12 anos, os hóspedes serão tratados como adultos. Gostaríamos de salientar que uma cama extra não é tão confortável como uma cama normal.

9.4. Esta informação deverá ser indicada na Caixa de Pedidos Especiais durante a reserva e está sujeita a confirmação pelo hotel.

9.5. O pagamento do valor total da reserva deverá ser efetuado no momento do check-in ou da receção da chave.

9.6. Após confirmação da sua reserva, receberá um e-mail com os detalhes da sua estadia (número da reserva, datas de chegada e partida, número de hóspedes e quartos e o pagamento antecipado). O restante pagamento deverá ser efetuado 48 horas antes da chegada, no momento do check-in ou da receção da chave, conforme as condições da reserva.

9.7. Reserva: Não Reembolsável

O cliente/hóspede deverá pagar o valor total no ato da reserva.

O cliente/hóspede deverá pagar o valor total se cancelar a qualquer momento.

Na tarifa “Não Reembolsável” não há lugar à devolução do montante pré-pago.

9.8. Reserva de grupo (quatro quartos ou mais)

Para reservas de grupo, o hotel cobrará um pagamento antecipado não reembolsável correspondente a 50% do valor total da reserva, efetuado por cartão de crédito do cliente/hóspede.

9.9. Reserva de Longa Duração (quatro noites ou mais)

Para reservas de longa duração, o hotel cobrará um pagamento antecipado não reembolsável de 50% do valor total da reserva no cartão de crédito do Cliente/Hóspede.

9.10. Ofertas Especiais

Por favor, consulte os Termos e Condições da respetiva Oferta Especial.

9.11. O pagamento da reserva pode ser feito pelo Cliente, em qualquer dos seguintes casos: i) no Website, na data de realização da reserva; ou ii) no Hotel, na data de entrada no alojamento (caso esta modalidade esteja disponível para o tipo de reserva efetuado pelo Cliente).

9.12. Se o Cliente optar por pagar a reserva aquando da sua realização, deve fazê-lo através de cartão de crédito da sua titularidade, dentro da lista de entidades emissoras com as quais o Hotel MdA colabora e que é disponibilizada no formulário de reserva, sendo o pagamento aceite pelo Hotel MdA dentro dos limites autorizados pelas entidades emissoras do mesmo.

9.13. Alternativamente, caso o Cliente pretenda pagar a reserva apenas no hotel, poderá fazê-lo nos termos permitidos pelo hotel, devendo informar-se atempadamente junto deste sobre os meios de pagamento aceites. Não obstante, aquando da realização da reserva no Site, o Hotel MdA solicitar-lhe-á sempre a informação do cartão de crédito para efeitos de garantia da reserva, comprometendo-se o Hotel MdA a debitá-lo, pelo montante correspondente ao valor da estadia, apenas se: i) o Cliente não comparecer no Hotel na data de entrada indicada no comprovativo de reserva ou ii) cancelar a reserva sem a antecedência prevista no respetivo comprovativo de reserva, o que o Cliente expressamente aceita e autoriza.

9.14. A informação do cartão de crédito inserida pelo Cliente é protegida pela (Raccoon Pay), subcontratada do Hotel Mestre de Avis, que cumpre todos os mecanismos de segurança do Hotel, conforme a nossa Política de Privacidade.

10. CANCELAMENTO

10.1. O cancelamento de quaisquer reservas efetuadas através do Website implica a perda, a favor do Hotel MdA, de quaisquer montantes pagos pelo Cliente, exceto se o contrário resultar expressamente do respetivo comprovativo de reserva.

10.2. Em situações de força maior, devidamente comprovadas pelo Cliente, nas quais seja necessária uma saída antecipada, com data prévia ao check-out, ou cancelamento da reserva, o Hotel MdA entregará um Voucher ao Cliente com data para uma futura estada, agendada de acordo com a disponibilidade do Hotel.

10.3. Em caso de overbooking ou em situações de força maior, o Cliente será realojado num hotel com a mesma categoria ou superior, sem quaisquer custos adicionais. Nestas situações, não existe direito a qualquer indemnização ou à resolução do Contrato por parte do Cliente.

10.4. Quando, por factos que não lhe sejam imputáveis, o Hotel MdA não possa cumprir obrigações resultantes do Contrato, deve notificar de imediato o Cliente dessa impossibilidade. Se a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, o Cliente pode rescindir o Contrato sem qualquer penalização ou aceitar por escrito uma alteração ao Contrato, incluindo uma eventual variação do preço. O Cliente deve comunicar ao Hotel MdA a sua decisão no prazo de quatro dias úteis após a receção da notificação do Hotel MdA, entendendo-se, caso nada diga, que está de acordo com a alteração.

11. COMPORTAMENTO E CORTESIA

11.1. Ao abrigo da Lei n.º 63/2017, é proibido fumar quaisquer produtos de tabaco e/ou seus derivados, nomeadamente cigarros eletrónicos, nas instalações do HOTEL MdA.

11.2. O Hotel MdA não pode ser responsabilizado pela deterioração, destruição ou subtração de bagagens ou outros artigos.

11.3. O Hotel reserva-se ao direito de expulsar clientes que estejam a agir de forma injusta, ofensiva ou ameaçadora para com outros clientes ou colaboradores

11.4. Não é permitido alterar a organização do espaço do equipamento dos quartos e das zonas comuns.

11.5. É proibido guardar artigos perigosos nos quartos, como armas, munições, explosivos, materiais inflamáveis e substâncias psicoativas

11.6. Não é permitido vender artigos no interior do HOTEL MdA

11.7. Durante a estadia, solicitamos que se abstenham de fazer barulho excessivo que perturbe o descanso dos restantes clientes e de ter comportamentos considerados impróprios.

11.8. Os clientes devem respeitar os horários de silêncio: das 22h00 às 07h00

11.9. **Crianças:** até aos 12 anos, devem de estar acompanhadas por adultos em todo o hotel.

12. Animais de estimação

12.1. Não são permitidos animais de estimação, exceto de cães-guia.

13. Estacionamento

13.1. O lugar de estacionamento tem um custo associado, carece de reserva e respetiva confirmação pelo hotel.

14. Internet

14.1. Acesso Wi-Fi gratuito disponível em todo o hotel.

15. RECLAMAÇÕES

15.1. Qualquer deficiência na execução do Contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços deve ser comunicada ao Hotel MdA por escrito, no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo dos serviços contratados pelo Cliente.

15.2. Em caso de reclamação apresentada por incumprimento dos serviços contratados ao Hotel MdA, o Cliente pode acionar a caução prevista na legislação aplicável (desde que a reclamação se fundamente no incumprimento de deveres cuja observância esteja garantida pela referida caução), devendo para o efeito requerer ao Turismo de Portugal, I. P., que demande a entidade garante, apresentando:

- i) Sentença judicial transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;
- ii) Decisão arbitral;
- iii) Requerimento solicitando intervenção da comissão arbitral, nos termos legislação aplicável, instruído com os elementos comprovativos dos factos alegados.

16. RESPONSABILIDADE

16.1. Na medida do permitido pela legislação aplicável, o Hotel MdA não é responsável pelos danos que possam ter origem em qualquer circunstância imprevista ou que esteja fora do seu controlo, e ainda, expressamente e a título exemplificativo: atrasos ou bloqueios da rede, interferências, interrupções, vírus, avarias e/ou desconexões no funcionamento operativo do Website ou nos aparelhos e equipamentos informáticos do Cliente, ou qualquer outro funcionamento anómalo do serviço de reservas por causas que escapem ao seu controlo e que impeçam a efetivação da reserva.

16.2. O Cliente responde perante o Hotel MdA nos termos da lei.

17. DADOS PESSOAIS

17.1. No preenchimento do formulário de reserva, serão solicitados ao Cliente determinados dados suscetíveis de o identificar (“Dados Pessoais”), que serão recolhidos pelo Hotel MdA em conformidade com a lei e de acordo com o disposto na Política de Privacidade do Website.

18. CONTACTO

18.1 Todas as comunicações ou notificações no âmbito do Contrato devem ser efetuadas utilizando os dados prestados pelo Cliente através do formulário online. Qualquer alteração dos dados do Cliente e, bem assim, qualquer comunicação ou notificação dirigida pelo Cliente ao Hotel MdA deve ser efetuada para os seguintes contactos: geral@hotelmestredeavis.pt. ou reservas@hotelmestredeavis.pt.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. As Condições Gerais são aplicáveis apenas à reserva de serviços efetuada através do website, sendo um complemento de eventuais “Condições Particulares” e “Termos e Condições da Reserva” ou acordadas por escrito entre o Cliente e o Hotel MdA relativamente ao objeto do Contrato ou referidas numa área específica do website para determinado produto ou serviço, incluindo o comprovativo de reserva (“Condições Particulares” e/ou “Termos e Condições da Reserva”), que são também parte integrante do Contrato.

19.2. Em caso de conflito, o disposto nas “Condições Particulares” e nos “Termos e Condições da Reserva” prevalece, sobre as Condições Gerais, prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre o Cliente e o Hotel MdA e assinadas por ambos, que fazem parte do Contrato.

19.3. Uma vez celebrado o Contrato, este só pode ser alterado por escrito, por meio de documento assinado pelo Cliente e pelo Hotel MdA, o qual passa a fazer parte integrante daquele.

19.4. O disposto nestas Condições Gerais pode ser alterado a todo o momento pelo Hotel MdA para futuras relações jurídicas, sem aviso prévio. Como tal, sempre que efetuar uma reserva, e mesmo que utilize com frequência o website, deve lê-las na íntegra.

20. LEI E FORO APLICÁVEIS

20.1 O Contrato é regido pelas leis da República de Portugal.

20.2 Para a resolução de quaisquer litígios decorrentes da validade, celebração, execução, incumprimento, extinção ou interpretação do Contrato é exclusivamente competente o Tribunal da Comarca de Braga, sem prejuízo das normas legais imperativas aplicáveis.