

Regulamento interno

A finalidade deste documento é definir as regras que deverão ser cumpridas por todos os Clientes, (doravante, o "Cliente" ou "Clientes"), durante a sua estadia e/ou a quem aceda ao **Hotel Senhora do Castelo**, de acordo com a legislação aplicável e com as normas do **Hotel Senhora do Castelo** (doravante, "Hotel").

Em conformidade com o disposto no artigo 48.º do Decreto-Lei n.º 186/2015, que altera o Decreto-Lei n.º 39/2008 e estabelece o Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, o Hotel reserva-se ao direito de acesso e admissão, nos termos legais e vertidos neste documento.

As pessoas que se comportem de forma violenta ou que possam incomodar o público ou os utilizadores do Hotel, ou que possam perturbar o desenvolvimento normal da atividade do Hotel, poderão ser expulsas do mesmo sem direito a qualquer tipo de indemnização nem de reembolso das quantias já pagas. O Hotel poderá solicitar a assistência das Forças e Serviços de Segurança do Estado para expulsar quaisquer pessoas que não cumpram as regras do Hotel, as regras habituais de convivência social ou que tentem entrar ou permanecer no Hotel para qualquer outro fim que não seja a utilização normal dos serviços prestados no Hotel.

O Hotel tem uma política exigente em matéria de proteção do meio ambiente, pelo que solicitamos aos Clientes a máxima colaboração.

Apoio ao Cliente: para qualquer tipo de dúvidas ou questões relativas ao funcionamento do Hotel, o Cliente deverá contactar a receção. Estes estarão disponíveis para prestar o apoio necessário ou, caso seja necessário, contactar o responsável máximo do Hotel para que o resolva.

O Regulamento Interno está disponível para os Clientes a todo o tempo, na receção do Hotel, em português e inglês, bem como no sítio na internet do Hotel (www.cotel.pt).

NORMAS APLICÁVEIS

Os responsáveis pelo Hotel podem impedir o acesso e permanência no mesmo dos utilizadores que para além das limitações que a lei impõe não cumpram ou tenham deixado de cumprir qualquer uma das seguintes obrigações:

- Observar as regras de coexistência e higiene ditadas para a correta utilização do Hotel;
- Respeitar as regras internas do Hotel, os colaboradores, as instalações e os equipamentos.
- Respeitar a data acordada de check-out do Hotel, deixando o quarto livre;
- Pagar os serviços contratados no momento da apresentação da fatura ou dentro do prazo acordado, sem que a apresentação de uma reclamação implique a isenção de pagamento;
- Abster-se de efetuar qualquer tipo de barulho ou ruído que perturbe os demais hóspedes, nomeadamente entre as 22h00 e as 08h00.
- Deixar as crianças desacompanhadas sem vigilância, supervisione todas as suas atividades para não as colocar em risco. Deixar que crianças com idade inferior a 12 anos, utilizem os elevadores e piscinas sem o acompanhamento por um adulto. O Hotel não se responsabiliza por acidentes, ocorridos na ausência de acompanhamento de um adulto.
- Desrespeitar as regras de utilização das piscinas.
- Ter animais nos alojamentos.
- Utilizar espaços de utilização comum como local de recreio e convívio de modo a incomodar a tranquilidade dos restantes hóspedes.



ACESSO

- A receção encontra-se disponível 24 horas por dia, presencialmente. Pode também contactar a receção pelo telefone 912 225 090.
- Todos os Clientes alojados no Hotel são obrigados a apresentar o seu documento de identificação no momento da admissão no Hotel.
- Todas as pessoas que entrem nos quartos do Hotel devem preencher um formulário de entrada. Este formulário deverá ser assinado por qualquer pessoa com mais de treze (13) anos.
- A chave do quarto deverá ser entregue ao Cliente após assinatura do formulário de entrada.
- A chave do quarto é estritamente pessoal. Assim sendo, o Cliente deverá adotar as medidas necessárias para assegurar a segurança da chave do quarto, bem como deverá informar a receção com a maior brevidade em caso de perda ou extravio da mesma. O Cliente deverá certificar-se de que a porta do quarto está devidamente fechada antes de sair do mesmo ou de ir dormir.
- O check-in realiza-se a partir das 15h00 (quinze horas) da data de entrada. Nas datas de ocupação máxima do Hotel, a disponibilidade da unidade de alojamento para o Cliente poderá ser adiada por um período não superior a três horas.
- O check-out realiza-se até às 12h00 (meio dia) da data de saída. Não será permitido qualquer prolongamento da ocupação do quarto por um período superior ao tempo contratado, a menos que tenha sido contratado o serviço de check-out tardio. Para este efeito, o Cliente deverá verificar a disponibilidade e as tarifas aplicáveis no balcão de receção do hotel. Na eventualidade do serviço de check-out tardio não ter sido previamente contratado e do Cliente não ter respeitado o horário de saída, aplicar-se-á a tarifa correspondente a um dia extra de reserva do quarto.
- Nos casos em que a reserva admita cancelamento, esta deverá ser comunicada pelo Cliente ao Hotel, de acordo com a data limite estabelecida nas condições especiais de pagamento da tarifa elegida e aceite pelo Cliente no momento da reserva. A esta regra excecionam as situações em que o Hotel tenha informado o Cliente de um horário diferente no momento da reserva. O cancelamento deverá ser comunicado ao Hotel através do correio eletrónico ou do contato direto com o Hotel. Se a reserva não for cancelada e o Cliente não efetuar o check-in nos termos dispostos neste artigo, ser-lhe-á cobrada a primeira noite.

IMPEDIMENTOS AO ACESSO

- Os responsáveis pelo Hotel poderão impedir o acesso e permanência no mesmo, aos Clientes que não cumpram ou tenham deixado de cumprir qualquer uma das obrigações elencadas neste regulamento interno.
- Está vedada a estadia a hóspedes que ultrapassem o número inicialmente contratado com o Hotel, por quarto. Nestes casos, o Cliente deverá pagar o valor definido para o acesso a esse número de hóspedes, por quarto, conforme aplicável. De igual modo, o Hotel não se responsabiliza pelas ações que possam ser praticadas por terceiros não incluídos na reserva, que o Cliente admita no seu quarto e cuja estadia não tenha sido comunicada ao Hotel.
- O Hotel adota uma política de tolerância zero em relação a comportamentos violentos, incumprimento deste regulamento interno, violação das regras habituais de convivência social, acesso não autorizado às instalações do Hotel ou, de modo geral, a comportamentos que sejam passíveis de causar distúrbios ao espaço público, Clientes ou ao normal funcionamento daquele. Perante estas circunstâncias, o Hotel reserva-se ao direito de expulsão – sem qualquer tipo de indemnização ou reembolso de quaisquer quantias pagas – dos indivíduos causadores de qualquer distúrbio. Se necessário, o Hotel poderá solicitar a assistência das forças de segurança para proceder à referida expulsão.



PAGAMENTO, REEMBOLSO E FATURAÇÃO

- O pagamento da estadia é efetuado no momento do check-in (salvo indicação em contrário nas condições de venda), através de qualquer meio de pagamento aceite pelo Hotel (exceto cheques) e com um limite de pagamento em dinheiro de:
 - 3.000,00€ (três mil euros) para pessoas singulares residentes em Portugal e de 10.000,00€ (dez mil euros) para indivíduos não residentes em Portugal (que não atuem em qualidade comercial ou empresarial);
 - 1.000,00€ (mil euros) para pessoas coletivas ou pessoas singulares que atuem em qualidade comercial ou empresarial (residente ou não residente em Portugal), em conformidade com as disposições da Lei n.º 83/2017, de 18 de Agosto, que estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo e da Lei n.º 92/2017, de 22 de Agosto, que altera a Lei Geral Tributária.
- O Hotel pode solicitar um depósito ou um número de cartão de crédito ou de débito como garantia de pagamento do alojamento, para suportar os custos de não comparência, de serviços extra ou, se aplicável, de custos decorrentes de danos causados pelo Cliente no Hotel.
- Qualquer reembolso deverá ser processado através do mesmo método de pagamento utilizado pelo Cliente e mediante autorização da direção do hotel.
- **Reembolso de pagamentos efetuados em numerário**
 - Apenas poderão realizar-se reembolsos em numerário mediante a presença física do Cliente no Hotel e até a um limite máximo de €100 (cem euros). Na eventualidade do valor a reembolsar ser superior a €100 (cem euros), o valor remanescente será reembolsado através de transferência bancária.
- **Reembolso de pagamentos efetuados com cartão de crédito**
 - Sempre que possível, o reembolso do pagamento de montantes pagos com cartão de crédito deverá ser efetuado utilizando um terminal de pagamento automático (TPA). Quando tal não seja possível, o Cliente deverá solicitar o reembolso junto da UNICRE.
- **Reembolso de pagamento efetuados por transferência bancária**
 - O reembolso de pagamentos efetuados através de transferência bancária deverá ser processado através deste método.

O Cliente poderá obter mais informações sobre este processo junto da receção do hotel.

OBJETOS DE VALOR

- O Cliente é exclusivamente responsável por manter os seus pertences sob vigilância constante nas áreas comuns do Hotel (incluindo o parque de estacionamento). O Hotel não é responsável por bens ou objetos que não sejam depositados no cofre ou que não tenham sido depositados para guarda, tendo em conta o âmbito dos limites estabelecidos na apólice de seguro.
- Os objetos deixados pelos Clientes no Hotel serão guardados durante 6 (seis) meses a partir da data de check-out. Decorrido este período, o Hotel não se responsabiliza pelos mesmos.
- O pessoal do Hotel não é responsável pelas cartas e/ou encomendas enviadas aos Clientes durante a sua estadia no Hotel. Os Clientes devem assegurar-se de que recebem as suas encomendas pessoalmente.

SEGURANÇA

- Por motivos de segurança, é expressamente proibida a utilização de aparelhos elétricos ou a gás nos quartos, tais como camping gás, máquinas de café, etc. Produzir ou emitir fumos nas suas diversas formas. Vapores, calor, ou fazer grelhados.
- É também proibida a posse de quaisquer substâncias perigosas ou ilegais nos quartos ou em qualquer outra área do Hotel.



- Em conformidade com o disposto na Lei 37/2007, na redação que lhe foi dada pela Lei 63/2017, é proibido fumar no Hotel. Em caso de incumprimento, o Hotel poderá solicitar ao Cliente o pagamento das despesas relativas à limpeza e extração do fumo.
- O incumprimento destas disposições garante o direito à expulsão do Cliente do Hotel, conforme disposto neste regulamento interno.
- **Segurança dos espaços e serviços:** todas as instalações e serviços oferecidos pelo Hotel obedecem a estritas medidas de segurança, definidas para o efeito com base no quadro regulatório aplicável, visando garantir a segurança dos Clientes e dos colaboradores do Hotel.
- **Comunicação de situações anormais:** perante o conhecimento de qualquer ocorrência considerada anormal, requer-se que o Cliente comunique a mesma junto da receção do Hotel. Exemplos não exaustivos poderão ser: a circulação de pessoas suspeitas nos corredores do Hotel, repetidos contactos telefónicos não identificados para o quarto do Cliente, contactos em pessoa junto do quarto do Cliente, por indivíduos não identificados.

ARRUMAÇÃO E LIMPEZA

- Tendo em vista a limpeza diária do quarto, o Cliente deverá assegurar que o mesmo se encontra disponível para acesso dos colaboradores do Hotel pelo menos uma vez ao dia.
- Serviço de limpeza, disponível diariamente, entre as 08h30 às 16h30.
- Deve colocar o cartão, pode “Arrumar Quarto” e “Não Incomodar”, no manipulo exterior da porta.
- Se pretender que o seu quarto seja arrumado deve informar a receção ou os colaboradores do serviço de quartos diretamente até às 16,00 horas, para que possamos fazer a limpeza em tempo útil.
- A mudança de toalhas é feita diariamente caso seja necessário, por favor ajude-nos a preservar os recursos hídricos.
- A roupa de cama é mudada a cada três dias ou sempre que for solicitada pelo Cliente.
- A utilização das toalhas de banho está exclusivamente reservada a fins de higiene pessoal.
- É da exclusiva responsabilidade do Cliente manter a disposição e estado do mobiliário do quarto tal qual foi encontrado.
-

ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

- Os animais de estimação não são admitidos no Hotel com exceção dos cães de assistência com as seguintes regras aplicáveis:
- **Dever de comunicação**
 - A presença do cão de assistência deverá ser comunicada ao Hotel no momento da reserva. Para efeitos aclaratórios, informamos que é permitido apenas um cão por quarto.
 - O Cliente deverá ter em conta que o seu cão cumpre os requisitos sanitários da legislação aplicável no território Português, mesmo que o seu local de origem não seja Portugal.
- **Dever de Cuidado**
 - Os cães de assistência devem ser sempre mantidos com trela em todas as instalações do Hotel.
 - No restaurante do Hotel, os cães de assistência devem usar, açaime ser mantidos com trela.
 - Os Clientes são responsáveis por assegurar a alimentação e os utensílios necessários, bem como as condições higiénicas e sanitárias adequadas, bem como garantir que não perturbam a tranquilidade dos outros hóspedes.
- **É estritamente proibido:**
 - Deixar os cães de assistência sozinhos no quarto ou dentro do veículo estacionado no parque de estacionamento do Hotel.
 - Deixar comida do cão no quarto após o check-out;



- Dar banho ao cão na casa de banho do quarto e usar as toalhas do quarto para os secar;
- Deixar o cão usar ou dormir na cama ou em qualquer elemento do mobiliário do quarto.
- Na eventualidade do pessoal do Hotel ter que aceder ao quarto, devem assegurar-se que as condições de segurança no que ao cão diz respeito.
- **Custo Adicional**
 - A estadia no Hotel de cães de assistência não implica qualquer custo adicional por dia.
- **Danos**
 - O Cliente será responsável por todos os danos causados pelo animal a terceiros e/ou ao mobiliário do Hotel, e/ou custos de limpeza extra que possam ocorrer durante a sua estadia no Hotel, pelo que é obrigatório fornecer um cartão de crédito à chegada para a realização de um depósito de segurança e um número de telefone de contacto. Em caso de danos ou despesas causadas pelo comportamento direto ou indireto do cão de assistência, a garantia será executada pelo montante correspondente à situação gerada pelo mesmo.
 - O Hotel está isento de qualquer responsabilidade subsidiária em relação a danos, prejuízos e incómodos causados pelo cão de assistência a pessoas e bens.
 - No caso de o Cliente não respeitar as disposições do presente capítulo, a direção do Hotel reserva-se ao direito de cancelar a reserva/estadia.

MANUTENÇÃO

- Serviços técnicos de manutenção estão disponíveis das 8h00 às 17h00.
- Em caso de necessidade de manutenção no seu quarto, pode contactar pessoalmente a receção ou ligue 912 225 090.

ESTACIONAMENTO

- O parque de estacionamento é propriedade do Hotel, de uso exclusivo e gratuito, sujeito à disponibilidade, para os Clientes do Hotel, coincidindo com o seu período de alojamento e terminando no momento do check-out.
- O Cliente deverá ocupar apenas um lugar de estacionamento por viatura;
- A utilização da área de estacionamento designada a pessoas com deficiência deverá ser justificada com a apresentação do dístico correspondente de modo visível no interior do veículo;
- **Regras aplicáveis em caso de Danos:**
 - O Hotel não será responsável por qualquer dano causado ao veículo, em conformidade com a regulamentação aplicável. O Hotel não é responsável por quaisquer danos causados ou recebidos pelos veículos que utilizam o serviço de parque de estacionamento, nem por quaisquer objetos neles depositados, bem como pelo furto ou roubo do próprio veículo.
 - O Cliente será responsável perante o Hotel e perante outros Clientes por quaisquer danos causados a estes, devido a violação do dever ou descuido na condução do veículo no parque de estacionamento.

BAR E RESTAURAÇÃO

Regras aplicáveis na utilização do serviço de Restante e Bares do Hotel.

- É proibido o consumo de bens alimentares externos ao Hotel, exceto em circunstâncias devidamente autorizadas pelo Hotel.
- Caso o cliente pretenda consumir o seu próprio vinho, carece de autorização do Hotel e poderá ser aplicada uma taxa de rolha.
- Os Clientes deverão respeitar os horários de abertura e encerramento das instalações dos serviços de restauração e bar.





- Os alimentos disponibilizados nas zonas de restauração e bar, são para consumo exclusivo no Hotel, não estando autorizada a retirada da mesma para fora da zona designada para o efeito.
- O acesso às instalações do restaurante e bar da lareira, está sujeito à utilização de vestuário adequado. Não será permitido ao Cliente o acesso às instalações em roupa de banho, descalço, em tronco nu ou similar.
- Os serviços de room service poderão ser consultados pelo Cliente junto da receção do Hotel.

PISCINAS INTERIOR E EXTERIOR

- Não é permitido utilizar as toalhas do quarto nas piscinas. O Cliente deverá contactar a receção de modo a aferir a disponibilidade de toalhas para uso exclusivo da piscina e as condições aplicáveis ao serviço.
- É proibida a utilização do serviço de piscina pelo Cliente fora do horário fixado pelo Hotel.
- Piscina Interior: horário de funcionamento entre as 09H00 e as 21H00.
- Piscina Exterior: horário de funcionamento entre as 10H00 e as 19H00.
- Devem ser respeitadas as regras afixadas junto às piscinas.
- O acesso à piscina apenas será permitido aos Clientes alojados no Hotel, bem como àqueles que tenham pago a taxa de entrada (se aplicável).
- O acesso à piscina encontra-se sujeito à sua disponibilidade, respeitando a capacidade definida pelo Hotel para a mesma.
- A utilização da piscina encontra-se sujeita ao uso de roupa adequada, de acordo com os costumes e práticas do país. **Por questões de segurança sanitária, é proibido a entrada na piscina com vestuário não adequado para o efeito.**
- Não são permitidos animais, com exceção dos cães de assistência na zona das piscinas.
- Respeite a sinalização de interdição e de perigo da piscina e as indicações existentes;
- Tenha em atenção que é uma zona de piso escorregadio, existe risco de queda.
- Não mergulhar ou empurrar;
- Proibido permanecer nas escadas de acesso à piscina;
- É proibido levar garrafas, copos ou outros objetos de vidro ou cerâmicos para a zona da piscina;
- O uso de boias ou insufláveis ou pranchas de bodyboard dentro da piscina encontra-se vedado, exceto em caso de tratar-se de pessoas com essa necessidade (crianças ou pessoas com deficiência);
- A utilização das espreguiçadeiras do espaço da piscina é gratuita e não pode ser reservada. O pessoal do Hotel encontra-se autorizado a desocupar as espreguiçadeiras não utilizadas durante 30 minutos consecutivos, na eventualidade de que outros utilizadores estejam à espera para as ocupar. Em tal caso, os objetos pessoais que se encontrem nas espreguiçadeiras não utilizadas serão entregues na receção do Hotel;

Regras aplicáveis à piscina Exterior

- É obrigatória a utilização dos duches antes da entrada na piscina.
- Proibido correr na zona envolvente da piscina, utilizar bolas, raquetes ou outros elementos suscetíveis de pôr em risco ou incomodar e perturbar a tranquilidade dos demais hóspedes;
- O Hotel, não se responsabiliza por quaisquer danos que possam resultar do incumprimento de qualquer uma das regras apresentadas



COURTS DE TÊNIS

- A utilização dos campos de ténis é gratuita para os hóspedes do Hotel.
- É obrigatória a reserva dos campos.
- Caso o cliente pretenda o Hotel pode fornecer equipamento básico para a prática do ténis (raquetas e bolas).
- O Horário de funcionamento dos campos é 09H00 – 20H00.

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- O Hotel, na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados pessoais, tratará os dados fornecidos pelo Cliente à sua chegada ao Hotel ou durante a sua estadia para efeitos de: gestão de reservas, cumprimento de obrigações legais, para questões de segurança (com base no interesse legítimo), atividades de marketing (incluindo campanhas de marketing direto) e para melhorar a qualidade das estadias, incluindo inquéritos de satisfação.
- O Cliente poderá, a todo o tempo, opor-se ao processamento destes dados pelo Hotel, através de uma comunicação escrita para o correio eletrónico direcao@cotel.pt.
- O Cliente tem o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados, o acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e o direito à portabilidade dos seus dados pessoais. Tem também o direito de apresentar uma reclamação a uma autoridade de fiscalização.
- Os dados serão armazenados em conformidade com os prazos aplicáveis em virtude da existência de responsabilidade legal ou contratual, relacionada com as finalidades anteriormente referidas.
- Mais informações sobre o tratamento dos dados pessoais do Cliente pelo Hotel, poderão ser solicitadas por e-mail para direcao@cotel.pt.

INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS COMPLEMENTARES PRESTADOS POR TERCEIROS

- Os Clientes poderão obter, na receção do Hotel, informações sobre excursões, serviços e experiências fornecidas por terceiros.
- O Hotel não é responsável pelos serviços prestados por terceiros.

