

REGRAS GERAIS / GENERAL RULES



Não é permitido fumar. Temos uma política rigorosa de não fumadores em **todas** as partes do edifício. Smoking is not permitted. We have a strict non-smoking policy within **all** parts of the property.

- 1 - **ALOJAMENTO** – Entende-se por alojamento o serviço que consiste na locação de um apartamento, ou outra unidade de alojamento e suas instalações privativas por um período máximo de **24 horas**, o qual termina sempre salvo convenção em contrário às **11 horas** de cada dia;
- 2 - Não permitimos que pessoas com idade inferior a **18** anos fiquem hospedados sozinhos nos nossos apartamentos. Podemos exigir identificação fotográfica como comprovativo de idade e, no caso de o hóspede não conseguir apresentar o mesmo, poderemos suspender a sua reserva sem reembolso. Não deve deixar que ninguém com idade inferior a **18** anos permaneça sozinho num quarto ou em espaços públicos;
- 3 – As tarifas de apartamento são por apartamento, por noite, e incluem IVA e excluem pequeno-almoço ou refeições e outros extras. É possível adicionar extras à sua reserva durante o processo de reserva ou durante a sua estada;
- 4 – Neste empreendimento existe horários e tabelas de preços respeitantes a todos os serviços prestados e instalações postos à disposição dos clientes;
- 5 - Nos preços praticados já estão incluídos todos os impostos e taxas (IVA), à exceção da Taxa Municipal Turística que deverá ser sempre liquidada no momento de check-in;
- 6 - Não é permitido fumar, seja nos apartamentos ou em espaços públicos, nem interferir com o nosso sistema de deteção de incêndios ou com qualquer equipamento de emergência. Se o fizer, podemos suspender a sua reserva e reservar os nossos direitos de adotar quaisquer outras medidas. Poderemos (a nosso exclusivo critério) pedir o novo pagamento imediato dos nossos custos razoáveis durante a sua estada ou instruir terceiros para que o contatem depois da sua estada para recuperar os nossos custos razoáveis. É provável que os custos razoáveis em que incorremos se você fumar nos nossos apartamentos incluam custos para limpeza especializada, reparação ou substituição de danos feitos por si à nossa propriedade, o custo do apartamento por qualquer período em que fique inutilizável e as nossas despesas administrativas. Se o solicitar, enviaremos uma nota discriminativa destes custos para o endereço utilizado para a reserva;
- 7 - Não deve causar perturbações a quaisquer outros clientes ou ao nosso pessoal incluindo, entre outros, perturbações de ruído;
- 8 – O **horário de silêncio** definido para todos os apartamentos e áreas públicas é entre as **22h00** e as **08h00**;
- 9 – A entidade exploradora não se responsabiliza pelo dinheiro, joias e outros objetos de valor que não depositados nos cofres existentes nos apartamentos;
- 10 - Todas as chaves de apartamento devem ser-nos devolvidas no check-out. Se não o fizer, podemos cobrar-lhe por uma chave ou fechadura de substituição, conforme necessário. No caso de uma chave não ser devolvida após o check-out, pedimos-lhe que nos contacte para fazer preparativos para a devolução das chaves;
- 11 - Cães-guia para cegos e para surdos podem ser trazidos para os apartamentos gratuitamente, por favor notifique-nos antecipadamente de que pretende trazer um desses cães consigo.
- 12 - Não são permitidos animais de estimação em qualquer apartamento ou espaço público;
- 13 - Se não respeitar as regras acima enunciadas, quando ficar hospedado nos nossos apartamentos podemos suspender a sua reserva e exigir que deixe os apartamentos imediatamente e podemos manter qualquer dinheiro que nos tenha sido pago por essa reserva. Se considerarmos a sua não conformidade como sendo suficientemente grave, podemos não aceitar quaisquer reservas futuras da sua parte e/ou não permitir a sua entrada ou alojamento nos nossos apartamentos;
- 14 - No nosso estabelecimento existe um livro de reclamações de modo normalizado, que será obrigatoriamente facultado aos clientes que o solicitarem.

- 1- **LODGING** – Lodging is taken to mean the service consisting of the renting of an apartment, or other accommodation unit and its private facilities, for a maximum of **24 hours**, which period always ends at **eleven (11.00am)**, unless there is any agreement to contrary;
- 2 - We do not permit people under the age of **18** to stay in our apartments alone. We may require photo identification (ID or passport) as proof of age and if the customer is unable to present this we may terminate your booking without refund. You must not leave under **18s** unattended in any apartments or public areas at any times;
- 3 - Room rates are per apartment per night and are inclusive of VAT and exclusive of meals and other Extras. You may be able to add Extras to your booking during the booking process or during your stay;
- 4 – In this establishment, timetables and price lists concerning all services available to guests must be displayed;
- 5 - The prices stated already include all taxes and charges (VAT), except the Municipal Touristic Tax that should be paid at check-in time;
- 6 - Smoking is not permitted in our property, either in the apartments or public areas, or interfere with our fire detection system or with any emergency equipment. If you do so we may terminate your booking and reserve our rights to take any further action. We may either (at our sole discretion) request the immediate re-payment of our reasonable costs during your stay or instruct a third party to contact you after your stay to recover our reasonable costs. The reasonable costs we incur if you smoke in our apartments are likely to include costs for specialist cleaning, repair or replacement of damage by you to our property, the cost of the apartment for any period it is unusable and our administration expenses. If you request, it we will send a breakdown of these costs to the address used for the booking;
- 7 - You must not cause any disturbance to any other customers or our staff including but not limited to noise disturbance;
- 8 – We have set **Silence Period** between **10.00pm** and **08.00am**;
- 9 – The exploiting entity is not responsible for money, jewels and other valuable objects that have not been deposited in the safe box inside each apartment;
- 10 - All apartment keys must be returned to us on check-out. If you don't do this, we may charge you for a replacement key or lock as required. In the event that a key is not returned after check-out we request you to contact us to make arrangement for keys to be returned;
- 11 - Guide dogs and hearing dogs may be brought into the property at free of charge; please notify the hotel in advance that you are intending to bring such dog(s) with you.
- 12 – We do not accept any pets unattended in any apartments or public areas;
- 13 - If you do not comply with the rules stated above, when staying at our property we may terminate your booking and require you to leave the apartments immediately and may retain any money paid to us for such booking. If we consider your non-compliance to be sufficiently serious, we may not accept any future reservations from you and/or not allow you entry to or accommodation at our property;
- 14 – Our establishment has a standardized Complaints Book, which must be made available to guest on request.