

Condições gerais de acesso ao Hotel “Monverde Wine Experience” Regulamento interno e privativo (última actualização em 23 de Junho de 2022)

[English version below]

A finalidade deste documento é definir as regras que deverão ser cumpridas por todos os clientes durante a sua estadia e/ou quando entram no estabelecimento, de acordo com a legislação aplicável e com as normas do Monverde Wine Experience Hotel (doravante, o "Cliente" ou "Clientes").

O Regulamento Interno e Privativo está sempre à disposição dos Clientes na recepção do Hotel em português e inglês, assim como no website do Hotel em: <https://www.monverde.pt/docs/>.

As pessoas que se comportem de forma violenta ou que possam incomodar o público ou os utilizadores do estabelecimento, ou que possam perturbar o desenvolvimento normal da atividade do estabelecimento, 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 estabelecimento, as regras habituais de convivência social ou que tentem entrar ou permanecer no estabelecimento para qualquer outro fim que não seja a utilização normal dos serviços prestados no estabelecimento.

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 – 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.

A. NORMAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE ALOJAMENTO

1º Os responsáveis pelo Hotel podem impedir o acesso e permanência no mesmo dos utilizadores que 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 estabelecimento;
- Respeitar as regras internas do estabelecimento;
- Respeitar a data acordada de check-out do estabelecimento, deixando o quarto ocupado 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;
- Respeitar o pessoal, as instalações e o equipamento do estabelecimento.

2º Todos os clientes alojados no estabelecimento são obrigados a apresentar o seu documento de identificação no momento da admissão no estabelecimento.

3º Todas as pessoas que entrem nos quartos do estabelecimento devem preencher um formulário de entrada. Este formulário deverá ser assinado por qualquer pessoa com mais de treze (13) anos.

4º O Cliente, como utilizador dos serviços de alojamento, antes de ser admitido, receberá o formulário de entrada e o contrato de admissão que deverá ser assinado pelo mesmo, e que contém o nome, apelido e outros dados necessários para efetuar o registo do Cliente (doravante, o "Contrato de Admissão"). O Contrato de Admissão, uma vez assinado, será conservado pelo estabelecimento pelo prazo legal para efeito de cumprimento da legislação aplicável.

5º Ao assinar o Contrato de Admissão, ser-lhe-á entregue o cartão de acesso/chave do quarto. O cartão de acesso/chave do seu quarto é estritamente pessoal. Neste sentido, deverá tomar as medidas necessárias para proteger o cartão de acesso/chave do quarto e informar a recepção com a maior brevidade em caso de perda ou extravio do mesmo. Por favor,

certifique-se de que a porta do quarto está devidamente fechada antes de sair do quarto ou de ir dormir.

6º O horário de check-in é a partir das 15:00. Não será permitido prolongar a ocupação por um período de tempo superior ao período contratado, sem acordo prévio com o Hotel. No caso de acordo com o estabelecimento, o Cliente deverá pagar o montante correspondente a um dia completo de estadia.

A hora de saída do estabelecimento é às 12:00 horas (se pretender sair mais tarde, informe-se junto da receção das respetivas tarifas aplicáveis à saída tardia).

7º Como política deste estabelecimento, o pagamento da estadia é efetuado no momento do check-in, a menos que, nas condições de venda, seja indicado de outro modo, por qualquer dos meios de pagamento aceites pelo hotel. (exceto cheques pessoais) e com um limite de pagamento em numerário de 3.000 € para pessoas singulares residentes em Portugal, 10.000 € para pessoas singulares não residentes em Portugal, uma vez que não atuam do ponto de vista comercial ou empresarial, 1.000 € para uma pessoa coletiva ou pessoa singular que atue de um ponto de vista comercial ou empresarial (residente ou não residente em Portugal), em conformidade com o estabelecido na Lei n.º 83/2017, de 18 de Agosto, que estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo e a Lei n.º 92/2017, de 22 de agosto, que modifica a Lei Geral Tributária. O hotel poderá solicitar um depósito ou um número de cartão de crédito ou débito como garantia de pagamento de um alojamento, de uma não-comparência (no-show), ou de serviços extra, ou danos causados pelo cliente no estabelecimento e utilizar a referida garantia, se for caso disso. Qualquer reembolso de pagamentos efectuados em dinheiro terá um montante máximo de 200 euros. Qualquer excesso em relação a este montante, ou o montante total a pedido do Cliente, será reembolsado por transferência bancária para a conta designada pelo Cliente.

8º O estabelecimento oferece um serviço de fatura eletrónica ao Cliente. Para solicitar este serviço, o Cliente deverá autorizar expressamente o estabelecimento através do Contrato de Admissão fornecido no check-in, como responsável pelo tratamento, a emitir uma fatura Electrónica e a enviá-la ao Cliente para o endereço de correio eletrónico fornecido. O Cliente poderá revogar o seu consentimento perante o estabelecimento ou através do endereço de contacto indicado na fatura.

9º O estabelecimento não permite a estadia de duas ou mais pessoas num quarto duplo que tenha sido contratado como quarto individual. Neste caso, o Cliente deverá pagar o valor definido para a utilização de um quarto duplo ou triplo, caso seja aplicável. Por outro lado, o estabelecimento não se responsabiliza pelas ações que possam ser cometidas por pessoas que o cliente introduza diretamente no seu quarto e que não sejam do conhecimento do estabelecimento.

10º Com exceção dos casos em que o estabelecimento tenha informado o Cliente de uma hora diferente no momento de reserva, sempre que a reserva admita cancelamento, esta deverá ser anulada no prazo indicado no momento da reserva através da Internet ou do contato direto com o estabelecimento. Se a reserva não for anulada e o Cliente não se apresentar no estabelecimento, ser-lhe-á cobrada a primeira noite.

11º O estabelecimento tem uma política exigente em matéria de proteção do meio ambiente, pelo que solicitamos aos Clientes a máxima colaboração.

12º Os Clientes deverão manter os seus pertences sob vigilância nas áreas comuns do estabelecimento e no parque de estacionamento, uma vez que são da sua exclusiva responsabilidade. O estabelecimento não se responsabiliza pelos bens ou objetos que não se encontrem depositados no cofre ou que não tenham sido entregues à sua guarda, tendo em conta o âmbito dos limites estabelecidos na apólice de seguro.

13º Por razões de segurança, os quartos deverão estar sem hóspedes pelo menos uma vez por dia, a fim de permitir a entradas dos funcionários do serviço de quartos; caso contrário, o estabelecimento não se poderá responsabilizar pela sua limpeza. Não utilizar as toalhas na sala para outra coisa que não seja higiene pessoal.

14º O Cliente é obrigado a manter o mobiliário e elementos no quarto no mesmo estado em que foram encontrados.

15º Em conformidade com o disposto na Lei 37/2007, na redação que lhe foi dada pela Lei 63/2017, é proibido fumar no estabelecimento, exceto nas zonas a isso destinadas. Em caso de incumprimento, o estabelecimento poderá solicitar aos Clientes o pagamento de uma indemnização com base nas despesas relativa à limpeza e extração do fumo.

16º Os objetos deixados pelos Clientes no estabelecimento serão guardados durante 6 (seis) meses a partir da data de check-out. Decorrido esse período, o estabelecimento não se responsabiliza pelos mesmos.

17º Por motivos de segurança, é expressamente proibida a utilização de velas nos quartos. É também proibida a posse de quaisquer substâncias perigosas ou ilegais nos quartos ou em qualquer zona do estabelecimento.

18º O pessoal do estabelecimento não é responsável pelas cartas e/ou encomendas enviadas aos Clientes que permanecem no estabelecimento. Os clientes devem assegurar-se de que recebem as suas encomendas pessoalmente.

19º O Cliente deve consultar a secção referente à regras para estadias no estabelecimento acompanhadas de animais de estimação e política do Hotel para admissão de animais de estimação.

20º É proibido trazer alimentos ou bebidas para o interior do estabelecimento para serem consumidos, exceto no caso de exceções devidamente autorizadas pelo estabelecimento.

21º Em caso de incumprimento de qualquer destas normas, o estabelecimento pode exigir que o Cliente abandone imediatamente o estabelecimento sem direito a qualquer indemnização nem de reembolso das quantias já pagas.

B. ADMISSÃO DE ANIMAIS DE COMPANHIA

1. A presença do animal de estimação deverá ser comunicada ao estabelecimento no momento da reserva. A efeitos aclaratórios, informamos que animais permitidos durante a sua estadia significa um cão ou gato domesticado por quarto. O Cliente deverá verificar os requisitos e regulamentos para a admissão de animais de estimação com o Hotel.

2º. A estadia no estabelecimento de animais de estimação implica um custo adicional por dia. O Cliente deverá consultar as tarifas aplicáveis com o estabelecimento.

3º. O Cliente declara que o seu animal de estimação está vacinado com todas as vacinas exigidas em território português e que cumpre os requisitos da legislação aplicável no território onde se encontra o estabelecimento, mesmo que o seu local de origem não seja Portugal.

4º. Os animais de estimação devem ser sempre mantidos com trela/cadeia e mantidos a pelo menos 2 (dois) metros de distância do proprietário em todas as instalações do estabelecimento. Os cães potencialmente perigosos não são admitidos no Hotel.

5º. Os animais de estimação não são permitidos em zonas públicas como: Interior da Casa principal, interior do Restaurante, Spa, Piscina e Ginásio, exceto se se tratarem de cães-guia. Sempre que se encontrem em qualquer outra zona pública do Hotel (terraço, jardins, esplanada, entre outras zonas) deverão usar trela ou ser transportados ao colo dos donos, exceto se se tratarem de cães-guia.

6º. O Cliente será responsável por todos os danos causados pelo animal a terceiros e/ou ao mobiliário do estabelecimento, e/ou custos de limpeza extra que possam ocorrer durante a sua estadia no estabelecimento, 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 seu animal de estimação, a garantia será executada pelo montante correspondente à situação gerada pelo mesmo.

7º. O estabelecimento está isento de qualquer responsabilidade subsidiária em relação a danos, prejuízos e incómodos causados pelo animal de estimação a pessoas e bens, nos limites máximos permitidos pela legislação aplicável.

8º. Os Clientes que sejam proprietários ou detentores dos animais são responsáveis por mantê-los em condições higiénicas e sanitárias adequadas e assegurar que não perturbem a tranquilidade dos outros hóspedes.

9º. É expressamente proibido: deixar os animais sozinhos no quarto ou dentro do veículo estacionado nos parques de estacionamento, deixar comida nas tigelas dos animais, dar banho aos animais na casa de banho do quarto e usar as toalhas de banho com eles e fazer uso ou dormir na cama, nos sofás ou em qualquer elemento do mobiliário do quarto.

10º. Os animais de estimação devem ser mantidos com trela no caso de o pessoal do Hotel entrar no quarto.

11º. No caso de não respeitar qualquer das regras acima referidas, a direção do estabelecimento reserva-se o direito de cancelar a reserva e de cancelar a estadia no estabelecimento.

C. REGRAS APLICÁVEIS À UTILIZAÇÃO DO PARQUE DE ESTACIONAMENTO (SERVIÇO GRATUITO)

O Hotel dispõe de 4 parques de estacionamento:

- Um parque central aberto ao público em geral, frente à Casa Principal;
- Três parkings nas proximidades das Casas Nascente, Poente e Casa do Avesso de uso exclusivo aos hóspedes do Hotel.

1. Ao estacionar o veículo, o Cliente deverá ocupar apenas um lugar de estacionamento.

2º. A utilização da área de estacionamento designada para deficientes deverá ser justificada com a apresentação do dístico correspondente de modo visível no interior do veículo.

3º. O parque de estacionamento é gratuito exclusivamente para os Clientes que permaneçam no estabelecimento, coincidindo com o seu período de alojamento e terminando no momento do check-out e sujeito à disponibilidade do estabelecimento.

4º. O estabelecimento 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, nem pelo furto ou roubo do próprio veículo.

D. REGRAS APLICÁVEIS PARA A UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO

1º. Os Clientes deverão respeitar os horários de abertura e encerramento das instalações dos serviços de restauração.

2º. Não é permitido retirar comida do restaurante buffet.

3º. O acesso às instalações do Restaurante Principal deverá ser feito com roupa apropriada. Não será permitido aos clientes o acesso às instalações em roupa de banho, descalça, sem t-shirt ou similar.

E. NORMAS APLICÁVEIS PARA O USO DOS SERVIÇOS DE PISCINA

1º. O Cliente deverá sempre respeitar o horário de abertura das piscinas. Utilizar a piscina fora do período deste horário é proibido.

2º. A receção do spa tem para venda produtos de apoio à utilização das piscinas (toucas). É obrigatório o uso de touca na piscina interior. A mesma está disponível para adultos das 10h00 às 19h00 e para crianças dos 03 e os 16 anos, das 10h00 às 17h00.

Estas devem estar sempre acompanhadas por adultos.

A piscina exterior (Sazonal) está disponível no período de Verão (01 de Junho a 30 de Setembro) das 9h00 às 19h00. São proibidos os saltos de mergulho.

3º. O acesso à piscina só será permitido aos Clientes que permaneçam no estabelecimento, e àqueles que tenham pago a taxa de entrada. O acesso à piscina encontra-se sujeito a disponibilidade, e respeitando a capacidade definida para a mesma.

3º. Os Clientes que utilizam a piscina deverão usar roupa apropriada de acordo com os costumes e práticas do país. Por razões de higiene, é proibido entrar na piscina com roupa.

4º. É obrigatório utilizar o chuveiro e o pedilúvio antes de tomar banho na piscina.

5º. A utilização das espreguiçadeiras na piscina é gratuita e não pode ser reservada. O pessoal do estabelecimento pode retirar as espreguiçadeiras que não são utilizadas durante pelo menos 30 minutos consecutivos, nos casos em outros utilizadores estejam à espera para ocupar as mesmas. Em tal caso, os objetos pessoais que se encontrem nas espreguiçadeiras não utilizadas serão entregues na receção do estabelecimento.

6º. É proibido utilizar as toalhas do quarto na piscina. As toalhas para as piscinas, são entregues na receção do SPA ou no Bar de Piscina. Para requisitá-las deverá apresentar os cartões fornecidos à chegada.

7º. É proibido trazer copos ou outros objetos de vidro para a área da piscina.

8º. Os Clientes que utilizam a piscina não podem trazer boias ou insufláveis para dentro da piscina, exceto no caso de menores ou pessoas deficientes que necessitem dos mesmos para nadar.

9º. As bebidas não podem ser consumidas na piscina a menos que tenham sido compradas no Bar da Piscina ou em qualquer outro ponto de venda no estabelecimento.

G. INFORMAÇÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODOS OS SERVIÇOS

1º Para qualquer tipo de dúvidas ou questões relativas ao funcionamento do estabelecimento, poderá contactar o pessoal de receção do estabelecimento, que lhe atenderá e, se necessário, contactará a pessoa autorizada a resolver a sua dúvida ou questão, sendo o Diretor do Hotel o responsável máximo no estabelecimento.

2º. O estabelecimento, na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados, tratará os dados pessoais por si fornecidos à sua chegada ao estabelecimento ou durante a sua estadia para efeitos de gestão de reservas, para o cumprimento de obrigações legais e, com base no interesse legítimo, para questões de segurança e actividades de marketing (incluindo campanhas de marketing directo) e para melhorar a qualidade das suas estadias, incluindo inquéritos de satisfação. Tem o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados, o direito de acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e o direito à portabilidade dos dados. Tem também o direito de apresentar uma reclamação a uma autoridade de controlo. Os dados serão armazenados em conformidade com os prazos aplicáveis em virtude da existência de responsabilidade legal ou contratual relacionada com as finalidades referidas anteriores. Para mais informações sobre o tratamento dos seus dados pessoais pelo Monverde Wine Experience, poderá visitar a nossa secção de Política de privacidade e

Proteção de Dados Pessoais em: www.monverde.pt Pode solicitar uma cópia detalhada da Política de Privacidade do Monverde Wine Experience Hotel.

3º. Todas as instalações e serviços oferecidos pelo estabelecimento obedecem às medidas de segurança definidas para o efeito, e visam garantir e promover a sua segurança.

4º. Por razões de segurança, por favor, notifique imediatamente a receção de quaisquer ocorrências anormais que tenha conhecimento, tais como: pessoas suspeitas nos corredores do estabelecimento, chamadas telefónicas repetidas para o seu quarto de pessoas que não se identifiquem, chamadas para a porta do seu quarto de pessoas que não conheça.

H. INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS COMPLEMENTARES PRESTADOS POR TERCEIROS

1. Os Clientes poderão obter informações na receção do estabelecimento sobre excursões, visitas e outros serviços e experiências fornecidas por terceiros.

2º. Este estabelecimento não é responsável pelos serviços prestados por terceiros.