

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Âmbito de aplicação

Os termos e condições constantes do presente documento aplicar-se-ão à relação entre o visitante, doravante denominado “Cliente”, e a Casa Soure Suites & Apartments, doravante designado por CS respetivamente, desde o momento em que a reserva é solicitada e até ao momento em que termina o período de alojamento. No que os Termos e Condições forem omissos aplicar-se-á a legislação portuguesa em vigor.

2. Celebração do Contrato

Ao fazer uma reserva, o hóspede oferece-se para concluir um contrato de alojamento. Se o quarto ou apartamento reservado estiver disponível, a CS enviará ao hóspede uma confirmação de reserva. Ao aceitar a reserva feita pelo hóspede, é celebrado um contrato de alojamento entre a IS e o hóspede.

As ofertas da CS em relação aos quartos e apartamentos disponíveis estão sujeitas a alterações e não são vinculativas. A CS pode, a seu próprio critério, recusar-se a concluir um contrato de alojamento.

A CS reserva-se o direito de definir restrições habituais no sector, tais como estadias mínimas, garantias de reserva ou adiantamentos para determinadas datas.

A CS apenas garante ao Cliente a disponibilização de um quarto e apartamento da categoria reservada.

3. Prazos de cancelamento, não utilização dos serviços (no show)

Uma reserva garantida existe quando o pagamento do hóspede é recebido. Uma reserva garantida pode ser cancelada pelo hóspede de acordo com as condições de cancelamento indicadas, mencionando o número da reserva. Uma vez expirados os prazos de cancelamento, o cancelamento é excluído e a CS mantém o direito à remuneração acordada. O mesmo se aplica se o hóspede não comparecer (no-show).

No caso de reservas garantidas de vários dias, em caso de não comparência, todas as noites subsequentes, incluindo a segunda noite, serão canceladas, e o hóspede não tem direito às noites subsequentes.

A CS reserva-se o direito de cancelar reservas simples, ou seja, reservas para as quais nenhum pagamento foi recebido do hóspede, a qualquer momento, se o hóspede não tiver cumprido a sua obrigação de pagamento em tempo útil, mesmo depois de ter sido solicitado a fazê-lo. O mesmo se aplica a reservas que podem ser canceladas gratuitamente, cujo período de cancelamento expirou, desde que neste momento nenhum pagamento tenha sido feito pelo hóspede. Neste caso, a CS tem o direito de alugar o apartamento reservado a outra pessoa. Caso contrário, a CS tem o direito de cobrar ao hóspede o preço da reserva.

Para reservas recebidas depois das 13.00 no dia da chegada, o hóspede tem uma hora para efetuar o pagamento.

Para reservas não feitas diretamente através do site CS, aplicam-se os termos de cancelamento do respetivo fornecedor terceiro. Todas as alterações e cancelamentos de reservas devem ser feitos através da página de reserva original.

4. Alojamento e outros preços

São aplicáveis os preços apresentados pela CS no momento da celebração do contrato. Os preços aplicáveis são preços totais brutos e incluem todos os impostos, taxas e encargos legais. Não estão incluídos e são cobrados separadamente os impostos locais que são devidos pelo próprio hóspede de acordo com a respetiva lei local, como o imposto de visitantes.

Em caso de alterações nas taxas de impostos, taxas e direitos, bem como a cobrança efetiva de novos impostos, taxas e direitos desconhecidos pelas partes, a CS reserva-se o direito de ajustar os preços em conformidade. Para contratos com consumidores, isso só se aplica se o período entre a conclusão do contrato (confirmação da reserva) e o ajuste do contrato for superior a quatro meses.

5. Termos de pagamento & faturação

O preço de todo o serviço de alojamento reservado deve ser sempre pago antecipadamente pelo hóspede.

Está excluída uma compensação por parte do hóspede, a menos que a compensação diga respeito a um crédito incontestável ou legalmente estabelecido.

Para reservas efetuadas diretamente do site da CS os meios de pagamento são os constantes da mesma. Para reservas efetuadas por email estão disponíveis os pagamentos por transferência bancária, envio de link e MBWay.

6. Possíveis utilizações dos apartamentos reservados

Um quarto ou apartamento reservado está disponível para os hóspedes a partir das 16:00 horas do dia de chegada e até às 11:00 horas do dia de partida.

A casa quarto ou apartamento é atribuído um código para abrir as portas automáticas. Esse código é pessoal e intransmissível e não deve ser fornecido a terceiros sob pena de ser anulado a qualquer momento.

Quando sejam fornecidas chaves, estas devem ser entregues à CS ou a um terceiro nomeado pela empresa de alojamento na data de partida acordada, ou, se acordado, deixados no apartamento. Se uma chave entregue for perdida ou não for entregue no momento da partida, será cobrada uma taxa de 50,00 euros. A CS tem o direito de exigir uma indemnização ao hóspede por quaisquer danos sofridos por ele como resultado, na medida em que estes excedam o montante de 50,00 euros. Isto inclui os

custos para a substituição da fechadura e outros cofres, se isso for necessário por razões de segurança.

A pedido e dependendo da disponibilidade, uma partida mais tarde (late check-out) pode ser combinada com a CS com antecedência. Se a CS concordar com um check-out tardio, tem o direito de cobrar 10,00 EUR por hora ou parte dela para o uso adicional do apartamento. Se saíres depois das 14:00 horas, será cobrada a tarifa diária completa do quarto ou apartamento. Não há direito contratual a um check-out tardio.

A pedido e dependendo da disponibilidade, uma chegada antecipada (Early Check-In) pode ser organizada com a CA com antecedência. Se a CS concordar com um check-in antecipado, a CS tem o direito de cobrar 10,00 EUR por hora ou parte dela para o uso adicional do apartamento. Não há nenhuma reivindicação contratual para o Early Check-In.

7. Revenda

É proibida a revenda/aluguer e/ou a aquisição posterior de apartamentos reservados. Em particular, não é permitido subarrendar apartamentos e/ou contingentes de apartamentos a terceiros por qualquer preço. Também não é permitida a cessão ou venda do crédito contra a CS. Nestes casos, a CS tem o direito de cancelar a reserva, especialmente se o hóspede tiver fornecido informações falsas sobre o tipo de reserva ou pagamento ao terceiro no momento da cessão/venda.

É expressamente proibida qualquer utilização do apartamento para outros fins que não o de alojamento, especialmente qualquer utilização comercial por parte do hóspede, como a prostituição ou outros serviços ilegais.

8. Responsabilidade da CS

A CS é responsável, sem limitação, por danos pelos quais são responsáveis a partir de lesões à vida, corpo ou saúde. Além disso, a CS é responsável por outros danos, que se baseiam numa violação intencional ou grosseiramente negligente do dever por parte da CS. Por simples negligência, a e CS são responsáveis apenas e limitada ao dano previsível típico do contrato, se for violado um dever, cujo cumprimento torna possível a boa execução do contrato em primeiro lugar e em cuja observância, como hóspede, podes confiar regularmente (obrigação cardinal). A CS são

Se ocorrerem interrupções ou defeitos nos serviços da e CS, a CS esforçar-se-ão por remediar a situação assim que tiver conhecimento disso ou mediante notificação imediata do hóspede. O hóspede é obrigado a fazer uma contribuição razoável para remediar a perturbação e para manter possíveis danos a um mínimo. Além disso, o hóspede é obrigado a informar a e CS em tempo útil da possibilidade de um dano invulgarmente elevado.

A CS não aceita qualquer responsabilidade por bens perdidos. Exclui-se a responsabilidade devido a violações intencionais ou por negligência grosseira do dever por parte da CS. Os bens perdidos só serão devolvidos mediante pedido e

mediante o pagamento de uma taxa de processamento de EUR 10,00 mais portes de envio. O alojamento turístico compromete-se a guardar os artigos por um período de um mês.

9. Depósito de segurança

A fim de garantir que os quartos e/ou apartamentos são devolvidos nas mesmas condições que foram entregues, salvaguardando apenas as questões de limpeza normais da utilização adequada, a CS reserva-se no direito de cobrar uma caução durante o check in.

O valor da caução é de 250€ pagos em dinheiro ou em cartão bancário e são devolvidos na íntegra de não houver danos no apartamento, quarto ou nos objetos dos mesmos.

No caso de haver danos no apartamento, quarto, objeto ou roubo de artigos é avaliado o valor da indemnização e abatido ao valor a devolver ao hospede.

Se o valor dos danos causados for superior a 250€ a CS exigirá o pagamento total dos danos.

10. Dados do cliente

Para assegurar a comunicação com o hóspede, a e CS requerem o endereço de e-mail e o número de telefone. A fim de verificar a identidade do hóspede, a e CS tem o direito de solicitar o seguinte documento de identificação válido (para os hóspedes nacionais um bilhete de identidade ou passaporte; para os hóspedes estrangeiros o passaporte), e dados válidos do cartão de crédito no momento do check-in digital.

Se a identidade de um hóspede não puder ser esclarecida sem margem para dúvidas devido a documentos em falta ou incorretos, a e CS têm o direito de cancelar a reserva.

11. Rescisão do contrato de alojamento

A CS tem o direito de rescindir o contrato de alojamento por justa causa. Uma boa causa existe, em particular, se (i) força maior ou outras circunstâncias fora do controlo da e CS tornarem impossível o cumprimento do contrato, (ii) os apartamentos ou quartos forem reservados de forma culposa sob informações enganosas ou falsas ou a ocultação de factos materiais; (iii) a e CS tiverem boas razões para acreditar que a utilização do serviço pode comprometer o bom funcionamento do negócio, a segurança ou a imagem pública da e CS e dos seus locais, sem que tal seja imputável ao soberano ou ao proprietário. (iv) o objetivo ou a ocasião da estadia é ilícito; ou v) em caso de revenda/aluguer e/ou de reorientação.

A CS deve informar imediatamente o hóspede do exercício do direito de cancelamento.

Em caso de rescisão justificada da instalação de alojamento, o hóspede não terá direito a indemnização.

12. Vouchers

Um voucher adquirido à CS só pode ser resgatado para serviços prestados pela CS. Os vales não podem ser devolvidos, não são revendíveis ou transferíveis e não podem ser trocados por dinheiro. O encomendante do voucher é responsável por fornecer os dados corretos (especialmente o endereço de e-mail) para o qual o voucher e a fatura devem ser enviados.

Política de cancelamento: As declarações relativas aos vouchers podem ser revogadas no prazo de 14 dias sem justificação, sob qualquer forma (carta, fax, correio eletrónico) ou, se o voucher for entregue antes do fim deste prazo, também através da devolução do voucher. O prazo começa a contar a partir da receção desta instrução em forma de texto, mas não antes da receção do vale pelo destinatário.

13. Fumadores

Os apartamentos e quartos da CS são apartamentos para não fumadores. Assim, é proibido fumar no interior dos quartos e apartamentos e respetivas janelas. É também proibido fumar em todas as áreas comuns. Nas zonas exteriores é permitido fumar desde que exista sinalética afixada nas paredes que o autorize. Em caso de infração, a CS tem o direito de exigir um montante de 200,00 euros do hóspede como compensação pelos custos de limpeza que devem ser pagos separadamente, incluindo qualquer perda de volume de negócios de um aluguer do apartamento que não é possível como resultado. Este montante de indemnização é para ser definido mais alto se a CS provar danos mais elevados.

É proibido mexer ou bloquear as saídas de incêndio, extintores de incêndio ou o alarme de incêndio. As violações resultarão numa taxa de penalização de 150 €.

14. Festas

Não são permitidas festas na CS, nos quartos, apartamentos ou áreas comuns.

Em caso de infração, a CS tem o direito de exigir uma quantia de 500,00 euros do hóspede como compensação pelos custos de limpeza que devem ser pagos separadamente, incluindo qualquer perda de volume de negócios de um aluguer do apartamento que não é possível como resultado. Este montante de indemnização é para ser definido mais alto se a CS provar danos mais elevados.

15. Danos ou roubo

Em caso de danos que ultrapassem o uso normal, ou roubo, a CS tem o direito de cobrar ao hóspede pelos danos, bem como pelas despesas separadas incorridas para

remediar os danos, incluindo qualquer perda de receita de um aluguer do apartamento que não seja possível como resultado.

16. Animais de estimação

Não é permitido trazer um animal de estimação contigo sem autorização prévia. No entanto, as exceções são os cães para cegos, surdos e outros cães de serviço comparáveis. Estes podem ser transportados gratuitamente e em qualquer altura, mediante apresentação de comprovativo.

A permanência de animais de estimação está autorizada em apartamentos específicos e carecem de consulta prévia.

A permanência de animais nos apartamentos autorizados pressupõe o pagamento de uma taxa de limpeza extra de 30€.

A permanência de animais de estimação nos apartamentos pressupõe o depósito de uma caução de 150€ que é devolvido no final da estadia após confirmação de que não existem danos no apartamento.

A comprovar-se a existência de danos no apartamento a caução é retida para pagar a substituição dos elementos danificados. Se o montante da caução for superior ao valor necessário para substituição/reparação dos elementos danificados o valor excedente é devolvido. Se o valor for inferior ao necessário para substituição/reparação dos elementos danificados o hospede é responsável pelo pagamento total do valor do elemento a substituir ou reparar.

Em caso de infração a CS tem o direito de cobrar ao hospede o valor de 150€ pela permanência sem aviso prévio de animais no apartamento como taxa de limpeza extra.

17. Manutenção

O hóspede compromete-se a tratar com cuidado o quarto ou apartamento disponibilizado, o mobiliário, bem como as divisões, instalações e equipamentos destinados ao uso comum e a assegurar uma ventilação e aquecimento adequados.

Além disso, o hóspede compromete-se a verificar se o equipamento está completo e adequado para uso quando se mudar para o quarto ou apartamento e a notificar imediatamente a empresa de alojamento sobre quaisquer reclamações.

O hóspede é responsável por todos os danos causados ao apartamento, ao mobiliário e aos quartos, instalações e equipamentos destinados ao uso comum, que ele ou os seus visitantes tenham causado culposamente através de uma utilização contrária ao contrato e que não sejam devidos ao desgaste normal. O hóspede deve notificar imediatamente a CS de qualquer dano ao apartamento fornecido.

Nos apartamentos e quartos com reservas superiores a 5 noites é efetuada uma limpeza completa a meio da estadia. Em reservas superiores a 4 noites é efetuada

uma limpeza parcial a meio da estadia. O hóspede dará acesso ao apartamento ou quarto à equipa de housekeeping no horário combinado para a execução da mesma.

Não existe manutenção diária dos quartos ou apartamentos.

18. Reservas de grupos / contratos de clientes / horários de eventos

Para as reservas de grupos e contratos de contingência, aplicam-se condições de pagamento e cancelamento distintas, que resultam dos respetivos contratos.

Períodos de cancelamento diferentes aplicam-se às reservas durante os períodos de eventos e feiras. Estes são indicados no processo de reserva e na confirmação da reserva.

19. Utilização da internet

A CS fornece ao hóspede o acesso à Internet no âmbito das possibilidades técnicas e operacionais existentes. Avarias, por exemplo, devido a força maior, medidas de manutenção ou similares, não podem ser excluídas.

O hóspede não pode usar indevidamente a ligação à Internet. Um uso impróprio existe, em particular, nos seguintes casos: Download e distribuição de conteúdo protegido por direitos autorais através de plataformas de compartilhamento peer-to-peer, ofertas de streaming ilegais, bem como a publicação, recuperação ou transmissão de conteúdo criminalmente relevante (em particular §§ 130, 130a, 131 e 184 StGB). O hóspede é obrigado a respeitar os direitos de autor, os direitos de patente, os direitos de nome, os direitos de marca registada e os direitos pessoais de terceiros. O cliente indemniza a CS, a pedido, por todas as reclamações e pedidos de indemnização de terceiros, bem como pelos custos de defesa legal num montante adequado, que tenham sido causados por uma utilização ilegal da ligação à Internet fornecida pelo cliente ou por terceiros com o conhecimento do cliente. Este pedido de indemnização abrange, em particular, reclamações decorrentes da violação de direitos de autor, direitos de patente, direitos de nome, direitos de marca e direitos pessoais, bem como violações da lei de proteção de dados.

O hóspede não está autorizado a transmitir a terceiros os dados de acesso à ligação à Internet. Em caso de violação, o hóspede é responsável perante a CS por todos os danos causados pela transferência dos dados de acesso.

A CS também se reserva o direito de bloquear a ligação à Internet do hóspede em caso de violações legais.

20. PROTEÇÃO DE DADOS

A CS processa dados de acordo com a legislação vigente. Mais informações estão disponíveis no site.

