



HOTEL SANTHYAGO
TROFA

Regulamento Interno

TERMOS E CONDIÇÕES

Os termos e condições constantes do presente documento, aplicar-se-ão à relação entre o Hotel e o Visitante (doravante denominado Cliente), desde o momento em que é solicitada uma reserva até ao momento em que termina o período de alojamento do Hotel.

A utilização dos nossos serviços por parte do cliente, implica a aceitação de cada um dos termos e condições gerais constantes deste regulamento, disponível para consulta na receção da nossa unidade hoteleira e na nossa página Web.

Na eventualidade de qualquer omissão ou dúvida suscitadas pelas disposições constantes neste documento, aplicar-se-á a legislação Portuguesa em vigor.

RESERVAS, PAGAMENTOS E CANCELAMENTOS

Todas as reservas solicitadas, sem exceção, somente serão consideradas válidas após confirmação do seu pagamento na totalidade, por parte do Cliente. Após confirmação de pagamento será comunicado ao Cliente a validação da sua reserva, pelo mesmo canal ou plataforma pela qual ela foi solicitada.

A reserva poderá ser solicitada usando as várias plataformas disponíveis, na nossa página on-line, no booking, por e-mail, telefone ou presencialmente no balcão da nossa unidade hoteleira.

Em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre Proteção de Dados), informamos que os dados fornecidos serão tratados automaticamente e incorporados nos nossos Ficheiros de Dados, apenas com as finalidades de verificação e comunicação às entidades competentes.

No ato do check-in online ou presencialmente, o Cliente deverá obrigatoriamente fazer-se acompanhar da sua identificação pessoal (cartão de cidadão, passaporte, título de residência, etc.) para o devido preenchimento da ficha de Hóspede/Cliente. O não cumprimento dessa norma constitui motivo para a não aceitação do Cliente na nossa unidade hoteleira.

O Hotel não se responsabiliza por dinheiro, jóias ou outros objectos de valor, bem como as viaturas com a utilização do nosso parque de estacionamento.

Salvaguardando a privacidade e a segurança de todos os Hóspedes e Clientes do Hotel, a entrada e uso das nossas instalações só serão permitidas a Clientes, Hóspedes,

Visitantes ou Convidados que se identifiquem e se registem na recepção da nossa unidade. Os Clientes que desejam receber Visitas ou Convidados fá-lo-ão nos espaços comuns ou de convívio. A entrada de um Visitante no quarto de um Cliente já registado, implica a alteração da tarifa do quarto para um escalão de preço superior, e consequentemente o seu pagamento imediato.

O valor a pagar pelo Cliente constitui a contrapartida pela disponibilização e utilização do quarto no Hotel Santhyago e ao aplicar-se, dos vários serviços solicitados pelo Cliente no período que medeia entre a chegada e a partida do Cliente.

O valor será cobrado independentemente do Cliente ter feito uso ou não do quarto no período de tempo por ele solicitado, e que define a duração da estadia.

No caso de reservas antecipadas e já confirmadas (pagas) o Hotel Santhyago disponibilizará ao Cliente o quarto da tipologia solicitado, por um período que se inicia às 15:00 do dia da chegada e até às 12:00 do dia da partida do Cliente.

No caso de reservas efetuadas no próprio dia do check-in e cujo o pagamento será efetuado no ato da entrada, a chegada ao Hotel deverá efetuar-se até às 18:00 do próprio dia. Abrir-se-á uma exceção caso o cliente nos solicite uma extensão de tempo para conseguir efetuar o seu check-in. O não cumprimento dessa condição implica a anulação automática da reserva.

No caso de reservas realizadas nas plataformas online (nossa página Web/booking/ etc.) as solicitações de cancelamento ou alteração de datas de reserva deverão ser efetuadas diretamente na plataforma onde a reserva foi efetuada, observando os procedimentos específicos da própria e se for o caso de alteração de datas mediante disponibilidade de alojamento.

Na eventualidade de um Cliente por qualquer motivo pretender cancelar a sua reserva, será aplicada uma taxa variável em função dos seguintes parâmetros:

- Duração da estadia agendada pelo Cliente.
- Período de tempo que medeia a data de anulação da reserva e a data para a qual estava agendada a entrada na nossa unidade hoteleira.
- Cancelamento em época alta:
 - Para uma reserva de estadia igual ou inferior a 2 noites, e se o cancelamento for efetuado com 48 horas de antecedência no mínimo, o valor já pago pelo cliente pela reserva será devolvido na íntegra;
 - Para uma reserva de estadia igual ou superior a 2 noites e se o cancelamento for efetuado num período inferior a 48 horas antes da

data de entrada, aplicar-se-á uma taxa de valor idêntico ao valor do quarto pretendido equivalente a uma estadia de uma noite.

- Numa reserva de estadia igual ou superior a 3 noites aplicar-se-á uma taxa de valor idêntico ao valor do quarto pretendido equivalente a uma estadia de uma noite, independentemente do período em que foi feito o cancelamento da reserva.
- Cancelamento em época normal:
 - Para uma reserva de estadia igual ou inferior a 2 noites, e se o cancelamento for efetuado com 48 horas de antecedência no mínimo, o valor já pago pelo cliente pela reserva será devolvido na íntegra;
 - Para uma reserva de estadia igual ou superior a 2 noites e se o cancelamento for efetuado num período inferior a 48 horas antes da data de entrada, aplicar-se-á uma taxa de valor idêntico ao valor do quarto pretendido equivalente a uma estadia de uma noite.
 - Numa reserva de estadia igual ou superior a 3 noites aplicar-se-á uma taxa de valor idêntico ao valor do quarto pretendido equivalente a uma estadia de uma noite, independentemente do período em que foi feito o cancelamento da reserva.

No caso de haver a necessidade por parte do cliente de interromper a estadia no hotel, e de efetuar o check-out em data anterior à data previamente agendada, ser-lhe-á devolvido o valor referente ao período de não permanência, desde que seja efetuado antes das 12:00.

No último dia de estadia caso o hóspede não deixe o quarto até às 12:00, será cobrada uma taxa correspondente ao valor de uma estadia de uma noite no Hotel. Nessa situação, o hóspede só terá o direito de utilizar o quarto nesse período na eventualidade de existir disponibilidade de quartos. Caso contrário terá de pagar a taxa e abandonar o quarto o mais brevemente possível.

RESERVAS DE GRUPOS

A **reserva de grupo** só é confirmada após pagamento nos termos seguintes:

- Época alta:
 - Pagamento é devido até 20 dias antes da data de entrada;
 - Na eventualidade do cancelamento de uma reserva que já se encontre confirmada (paga), e caso ela se efetue num período de até 10 dias antes da data de entrada, será cobrada uma taxa correspondente a 25% do valor total da estadia.
 - Caso o cancelamento seja efetuado num período inferior a 10 dias antes da data de entrada, a taxa cobrada será correspondente ao valor total da estadia reservada.
- Época normal:
 - Pagamento é devido até 15 dias antes da data de entrada.
 - Na eventualidade do cancelamento de uma reserva que já se encontre confirmada (paga), e caso ela se efetue num período de até 7 dias antes da data de entrada, será cobrada uma taxa correspondente a 20% do valor total da estadia.
 - Caso o cancelamento seja efetuado num período inferior a 7 dias antes da data de entrada, a taxa cobrada será correspondente ao valor total da estadia reservada.