

## **PRIMEIRO CAPÍTULO**

### **PARTE GERAL**

#### **I. Regras gerais**

##### **1. Normas aplicáveis aos serviços de alojamento**

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

**1.2.** O Regulamento Interno está disponível para os Clientes a todo o tempo, na recepção do estabelecimento, em português e inglês, bem como no site na internet do hotel. ([palacegreenhotel.com.br](http://palacegreenhotel.com.br)).

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

##### **2. Admissão e Acesso**

**2.1.** Em conformidade com o disposto na Lei nº 11.771/2008, Decreto nº 7.381/2010 que 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.

**2.2.** Todos os clientes (incluindo menores) alojados no estabelecimento são obrigados a apresentar o seu documento de identificação no momento da admissão no estabelecimento.

**2.3.** Antes da admissão e enquanto utilizador dos serviços de alojamento, o Cliente receberá um formulário de entrada (a Ficha Nacional de Registro de Hóspede – FNRH – a ser preenchido por qualquer pessoa maior de 16 anos que aceda ao quarto) e um contrato de admissão, que deverá ser por si assinado. Este documento contém o nome, apelido e outros dados necessários para a realização do registo do Cliente (doravante, o "Contrato de Admissão"). Uma vez assinado, o Contrato de Admissão será conservado pelo estabelecimento para efeitos de cumprimento da legislação aplicável, durante o prazo legalmente estabelecido.

**2.4.** O cartão de acesso/chave do quarto deverá ser entregue ao Cliente após assinatura do Contrato de Admissão. O cartão de acesso/chave do quarto é estritamente pessoal. Assim sendo, o Cliente deverá adotar as medidas necessárias para assegurar a segurança do seu cartão de acesso/chave do quarto, bem como deverá informar a recepção com a maior brevidade em caso de perda ou extravio do mesmo. O cliente deverá certificar-se de que a porta do quarto está devidamente fechada antes de sair do mesmo ou de ir dormir.

**2.5.** O *check-in* realiza-se a partir das 14h00 da data de entrada (horário poderá variar dependendo do estabelecimento). Nas datas de ocupação máxima do estabelecimento, a disponibilidade da unidade de alojamento para o Cliente poderá ser adiada por um período de tempo não superior a três horas.

**2.6.** 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

recepção 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.

**2.7.** Nos casos em que a reserva admita cancelamento, esta deverá ser comunicada pelo Cliente ao estabelecimento, 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 excepcionam as situações em que o estabelecimento tenha informado o Cliente de um horário diferente no momento da reserva. O cancelamento deverá ser comunicado ao estabelecimento através do correio eletrônico (e-mail) ou do contato direto com o estabelecimento. 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.

**2.8.** Aquando o acesso e durante toda a estadia, o Cliente e qualquer outro utilizador autorizado que o acompanhe, comprometem-se a:

- a) Observar as regras de coexistência e higiene ditadas para a correta utilização do estabelecimento;
- b) Respeitar as regras internas do estabelecimento;
- c) Respeitar a data acordada de *check-out* do estabelecimento;
- d) Pagar os serviços contratados no momento da apresentação da fatura ou dentro do prazo acordado. A apresentação de qualquer reclamação não implica a dispensa de pagamento;
- e) Respeitar os colaboradores, as instalações e os demais utilizadores do estabelecimento, bem como o seu equipamento.

**2.9.** Por razões de segurança, e consoante ao Art. 82 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Lei nº 8.069/1990, os menores não podem ficar sozinhos no estabelecimento, exceto se tiverem uma autorização assinada pelos pais ou tutores legais no momento da reserva ou uma autorização assinada pelo acompanhante adulto que fica com o menor quando este não é um dos pais ou tutores legais. Solicite na recepção o formulário de autorização e a documentação a fornecer.

As pessoas responsáveis pelos menores serão sempre responsáveis por quaisquer danos que possam ser causados pelos menores no estabelecimento, ao pessoal do hotel, a outros clientes e a terceiros. A este respeito, o estabelecimento hoteleiro repercutirá sobre ditos responsáveis pelos menores o custo dos danos causados pelos menores a seu cargo.

Os menores de 14 anos devem ser sempre acompanhados pelos pais ou responsáveis durante a sua estadia no estabelecimento e nas zonas comuns (restaurante, piscina, etc.).

Os menores de 14 anos não podem ser deixados sozinhos no quarto sem a presença dos pais, dos responsáveis ou de outros adultos que estejam a seu cargo de forma circunstancial.

O não cumprimento destas regras será comunicado às autoridades para que sejam tomadas as medidas adequadas.

### **3. Impedimentos ao acesso**

**3.1.** Os responsáveis pelo estabelecimento 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.

**3.2.** Está vedada a estadia a hóspedes que ultrapassem o número inicialmente contratado com o estabelecimento, 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 estabelecimento 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 estabelecimento.

**3.3.** O estabelecimento 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 estabelecimento 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 estabelecimento 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 estabelecimento poderá solicitar a assistência das forças de segurança para proceder à referida expulsão.

#### **4. Pagamento, reembolso e faturação**

**4.1.** 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 estabelecimento (exceto cheques pessoais).

O estabelecimento 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 estabelecimento.

**4.2.** Qualquer reembolso deverá ser processado através do mesmo método de pagamento utilizado pelo cliente e mediante autorização do diretor do hotel.

##### **a) Reembolso de pagamentos efetuados em numerário**

Apenas poderão realizar-se reembolsos em numerário mediante a presença física do cliente no hotel e até o limite máximo do valor pago pelo cliente até o encerramento do expediente ao qual o mesmo realizou entrada. Na eventualidade do horário da solicitação ser superior ao preestabelecido, o valor deverá ser reembolsado através de transferência bancária dentro de até 10 (dez) dias úteis.

##### **b) 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 do departamento financeiro do hotel.

##### **c) Reembolso de pagamentos 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 recepção do hotel.

**4.3.** O estabelecimento oferece um serviço de fatura eletrônica (Nota Fiscal de Serviço) ao Cliente. Para solicitar este serviço, o Cliente deverá consentir, através do Contrato de Admissão fornecido no *check-in*, que o estabelecimento atue como responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, de forma a emitir a fatura eletrônica e a enviá-la ao Cliente

através do endereço de correio eletrónico (e-mail) fornecido. O Cliente poderá revogar o seu consentimento a todo o tempo, no estabelecimento ou através do endereço de contacto indicado na fatura.

## **II. Objectos de valor e Segurança**

### **1. Objetos de Valor**

**1.1.** O Cliente é exclusivamente responsável por manter os seus pertences sob vigilância constante nas áreas comuns do estabelecimento (incluindo o parque de estacionamento). O estabelecimento não é responsável por bens ou objectos que não sejam depositados no cofre ou que não tenham sido depositados para guarda.

**1.2.** Os objetos deixados pelos Clientes no estabelecimento serão guardados durante 4 (quatro) meses a partir da data de *check-out*. Decorrido este período, o estabelecimento não se responsabiliza pelos mesmos.

**1.3.** O pessoal do estabelecimento não é responsável pelas cartas e/ou encomendas enviadas aos Clientes durante a sua estadia no estabelecimento. Os clientes devem assegurar-se de que recebem as suas encomendas pessoalmente.

### **2. Segurança**

**2.1.** 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. É também proibida a posse de quaisquer substâncias perigosas ou ilegais nos quartos ou em qualquer outra área do estabelecimento.

**2.2.** Em conformidade com o disposto na Lei nº 12.546/2011, na redação que lhe foi dada pelo Decreto nº 8.262/2014, é proibido fumar no estabelecimento, exceto nas zonas destinadas para o efeito, se as houver. Esta proibição é igualmente extensiva à utilização nas instalações de cigarros eletrónicos e outros dispositivos semelhantes que permitam a produção de vapor e outras atividades semelhantes, incluindo os que emitem odores sob a forma de fumo ou vapor. Em caso de incumprimento, o estabelecimento poderá solicitar ao Cliente o pagamento das despesas relativas à limpeza e extração do fumo.

**2.3.** É proibido o consumo de bens alimentares externos ao estabelecimento, exceto em circunstâncias devidamente autorizadas pelo estabelecimento.

**2.4.** O incumprimento destas disposições garante o direito a expulsão do Cliente do estabelecimento, conforme disposto no artigo 1.3. deste regulamento interno.

**2.5.** A segurança da estadia de animais de estimação encontra-se regulada no capítulo II deste regulamento interno.

## **III. Arrumação e limpeza**

**1.** Tendo em vista a limpeza diária do quarto, o Cliente deverá assegurar que o mesmo se encontra disponível à entrada dos funcionários adjudicados para o efeito pelo menos uma vez ao dia.

**1.1.** A utilização das toalhas de banho está exclusivamente reservada a fins de higiene pessoal.

**2.** É da exclusiva responsabilidade do Cliente manter a disposição e estado do mobiliário do quarto tal qual foi encontrado.

## SEGUNDO CAPÍTULO

### ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

#### I. Regras aplicáveis às estadias acompanhadas de animais de estimação (sujeito à disponibilidade do estabelecimento)

##### 1. Dever de comunicação

**1.1.** A presença do animal de estimação deverá ser comunicada ao estabelecimento no momento da reserva. Para efeitos aclaratórios, informamos que animais permitidos durante a estadia significa um cão-guia devidamente identificados e treinados para auxiliar pessoas com deficiência visual ou outras necessidades específicas, por quarto. Caso deseje alojar-se com outros animais, deverá consultar o estabelecimento antes de concluir a reserva. O Cliente deverá verificar os requisitos para a admissão de animais de estimação com o estabelecimento.

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

##### 2. Dever de Cuidado

**2.1.** Os animais de estimação devem ser sempre mantidos com guia e mantidos a pelo menos 2 (dois) metros de distância do proprietário em todas as instalações do estabelecimento. Os cães potencialmente perigosos devem usar focinheira e ter um seguro de responsabilidade civil que poderá ser solicitado no momento do *check-in*.

**2.2.** Os cães de assistência são permitidos no refeitório ou restaurante do estabelecimento, porém devem usar uma coleira, focinheira e ser mantidos com guia.

**2.3.** Os Clientes que se fazem acompanhar por animais de companhia são responsáveis por assegurar as condições higiênicas e sanitárias adequadas, bem como garantir que não perturbam a tranquilidade dos outros hóspedes.

**2.4.** É estritamente proibido:

- a) Deixar os animais de estimação sozinhos no quarto ou dentro do veículo estacionado no parque de estacionamento do estabelecimento;
- b) Deixar comida nas tigelas dos animais de estimação após o *check-out*;
- c) Dar banho aos animais de estimação na casa de banho do quarto e usar as toalhas de banho para os seca-los;
- d) Deixar os animais usar ou dormir na cama, nas poltronas ou em qualquer elemento do mobiliário do quarto.

**2.5.** Na eventualidade do pessoal do estabelecimento ter que aceder ao quarto, devem assegurar-se que as condições de segurança no que aos animais diz respeito.

### **3. Custo Adicional**

**3.1.** Os cães-guias são considerados uma extensão necessária da pessoa com deficiência e, portanto, não serão cobradas taxas adicionais pela sua presença no estabelecimento. Isso está alinhado com o princípio de não discriminação e de garantia de acessibilidade previsto na Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

### **4. Danos**

**4.1.** 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 número de telefone de contacto. Em caso de danos ou despesas causados pelo comportamento direto ou indireto do animal de estimação, será executada a cobrança pelo montante correspondente à situação gerada pelo mesmo.

**4.2.** O estabelecimento está isento de qualquer responsabilidade subsidiária em relação a danos, prejuízos e incômodos causados pelo animal de estimação a pessoas e bens.

**4.3.** No caso de o Cliente não respeitar as disposições do presente capítulo, a direção do estabelecimento reserva-se ao direito de cancelar a reserva/estadia no estabelecimento.

## **TERCEIRO CAPÍTULO**

### **PARQUE DE ESTACIONAMENTO**

#### **I. Regras aplicáveis à utilização do parque de estacionamento**

##### **1. Regras aplicáveis em caso de Danos**

1.1. O estabelecimento não será responsável por qualquer dano causado ao veículo, em conformidade com a regulamentação aplicável. 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, bem como pelo furto ou roubo do próprio veículo.

1.2. O Cliente será responsável perante o estabelecimento 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. O Cliente aceita e reconhece que o estabelecimento possa cobrar o montante dos danos causados ao estabelecimento ao cartão depositado como garantia da estadia.

##### **2. Regras aplicáveis à utilização do parque de estacionamento (serviço gratuito) – sujeito à disponibilidade do estabelecimento**

**2.1.** O Cliente deverá ocupar apenas um lugar de estacionamento por viatura;

**2.2.** 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.

**2.3.** O parque de estacionamento gratuito é de uso exclusivo dos Clientes do estabelecimento, coincidindo com o seu período de alojamento e terminando no momento do *check-out*.

## QUARTO CAPÍTULO

### SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

#### I. Regras aplicáveis na utilização de serviços de alimentação

1. Os Clientes deverão respeitar os horários de abertura e encerramento das instalações dos serviços de alimentação.
2. Os alimentos disponibilizados nas zonas de restauração são para consumo exclusivo no estabelecimento, não estando autorizada a retirada da mesma para fora da zona designada para o efeito.
3. O acesso às instalações do restaurante está sujeito à utilização de vestuário adequado. Não será permitido ao Cliente o acesso às instalações em roupa de banho, descalça, em tronco nu ou similar.
4. Os serviços de *room service* poderão ser consultados pelo Cliente junto da recepção do estabelecimento.

## QUINTO CAPÍTULO

### UTILIZAÇÃO DA PISCINA

#### I. Normas aplicáveis ao uso da piscina

- 1.1. É proibida a utilização do serviço de piscina pelo Cliente fora do horário fixado pelo estabelecimento.
- 1.2. O acesso à piscina apenas será permitido aos Clientes alojados no estabelecimento, bem como àqueles que tenham pago a taxa de entrada (se aplicável).
- 1.3. O acesso à piscina encontra-se sujeito à sua disponibilidade, respeitando a capacidade definida pelo estabelecimento para a mesma.
- 1.4. 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.
- 1.5. É obrigatória a utilização dos chuveiros antes da entrada na piscina.
- 1.6. A utilização das espreguiçadeiras do espaço da piscina é gratuita e não pode ser reservada. O pessoal do estabelecimento 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 recepção do estabelecimento.
- 1.7. É proibido utilizar as toalhas do quarto na piscina. O Cliente deverá contactar a recepção de modo a aferir se o estabelecimento dispõe de um serviço de toalhas para uso exclusivo da piscina e/ou praia e, em tal caso, as condições aplicáveis ao serviço.
- 1.8. É proibido levar copos ou outros objetos de vidro para a zona da piscina.
- 1.9. O uso de boias ou insufláveis dentro da piscina se encontra vedado, exceto em caso de tratar-se de pessoas com essa necessidade (crianças ou pessoas com deficiência).

**1.10.** O consumo de bebidas na piscina é parcialmente proibido, a menos que tenham sido adquiridas no bar da piscina ou em qualquer outro ponto de venda, desde que adequadas ao artigo 1.8 deste capítulo.

## SEXTO CAPÍTULO

### INFORMAÇÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODOS OS SERVIÇOS

**1. Apoio ao Cliente:** para qualquer tipo de dúvidas ou questões relativas ao funcionamento do estabelecimento, o Cliente deverá contactar o pessoal de recepção ou departamento de reservas. Este estará disponível para prestar o apoio necessário ou, caso seja necessário, contactar o responsável máximo do estabelecimento para que o resolva.

#### **2. Tratamento de Dados Pessoais**

**2.1.** O estabelecimento, na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados pessoais, tratará os dados fornecidos pelo Cliente à sua chegada ao estabelecimento 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, sempre dentro do previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

**2.2.** Os dados serão comunicados à Construtora Vieira LTDA., a outras entidades jurídicas do grupo e aos prestadores de serviços dos estabelecimentos e respetivas entidades jurídicas. Em particular, os dados relativos às estadias, preferências, satisfação e, quando aplicável, o seu número de programa de fidelidade, são comunicados entre estabelecimentos operados sob uma das marcas hoteleiras do grupo, a fim de melhorar a qualidade das suas estadias em cada um desses estabelecimentos.

**2.3.** O Cliente poderá, a todo o tempo, opor-se ao processamento destes dados pela instituição ou qualquer uma das empresas do grupo, através de uma comunicação escrita para o correio eletrónico [contato@palacegreenhotel.com.br](mailto:contato@palacegreenhotel.com.br).

**2.4.** 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.

**2.5.** 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.

**3. Segurança dos espaços e serviços:** todas as instalações e serviços oferecidos pelo estabelecimento obedecem à estritas medidas de segurança, definidas para o efeito com base no quadro regulatório aplicável, visando garantir a segurança dos Clientes e do pessoal do estabelecimento.

**4. Comunicação de situações anormais:** perante o conhecimento de qualquer ocorrência considerada anormal, requiere-se que o Cliente comunique a mesma junto da recepção do estabelecimento. Exemplos não exaustivos poderão ser: a circulação de pessoas suspeitas nos corredores do estabelecimento, repetidos contatos telefônicos não identificados para o quarto do Cliente, contatos em pessoa junto do quarto do Cliente, por indivíduos não identificados.

## **SÉTIMO CAPÍTULO**

### **INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS COMPLEMENTARES PRESTADOS POR TERCEIROS**

1. Os Clientes poderão obter, na recepção do estabelecimento, informações sobre excursões, serviços e experiências fornecidas por terceiros.
2. **O estabelecimento não é responsável pelos serviços prestados por terceiros.**