

Regulamento interno

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 da ARCRISTAL PRESIDENTS VILLA(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.

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 do Decreto-Lei, 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 ser preenchido por qualquer pessoa maior de 18 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. A chave do quarto deverá ser entregue ao Cliente após assinatura do Contrato de Admissão. A chave do quarto é estritamente pessoal. Assim sendo, o Cliente deverá adotar as medidas necessárias para assegurar a segurança da sua chave do quarto, bem como deverá informar a recepção com a maior brevidade em caso de perda ou extravio da mesma. O cliente deverá certificar-se de que a porta do alojamento 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 da ocupação). 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 o mais tardar até às 12h00 do dia anterior a entrada (hora local do estabelecimento). 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 eletrónico 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 do 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.

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/alojamento. 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 efectuado no momento do *check-in* (salvo indicação em contrário nas condições de venda), através de qualquer meio de pagamento aceite pelo estabelecimento (excepto 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 comparecimento, 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 a um limite máximo de 10.000.00 (dez mil meticais). Na eventualidade do valor a reembolsar ser superior, o valor remanescente deverá ser reembolsado através de transferência bancária.

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 (POS).

c. Reembolso de pagamento 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 receção do hotel.

4.3. O estabelecimento oferece um serviço de fatura eletrónica 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 electrónica e a enviá-la ao Cliente através do endereço de correio eletrónico 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, tendo em conta o âmbito dos limites estabelecidos na apólice de seguro.

1.2. Os objetos deixados pelos Clientes no estabelecimento serão guardados durante 7 (SETE) dias 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 a Lei, é proibido fumar no estabelecimento, exceto nas zonas destinadas para o efeito, se as houver. Em caso de incumprimento, o estabelecimento poderá solicitar ao Cliente o pagamento das despesas relativas à limpeza e extração do fumo.

2.3. O incumprimento destas disposições garante o direito a expulsão do Cliente do estabelecimento, conforme disposto no artigo 1.3. 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.

II. 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 não são permitidos.

III. REGRAS APLICÁVEIS À UTILIZAÇÃO DO PARQUE DE ESTACIONAMENTO

1. Regras aplicáveis à utilização de parque de estacionamento

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

1.2. 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.

1.3. 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*.

2. Regras aplicáveis em caso de Danos

2.1. 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.

2.2. 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.

IV. UTILIZAÇÃO DA PISCINA

1. 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.

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 duches 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 e/ou na praia. O Cliente deverá contactar a receção 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 bóias ou insufláveis dentro da piscina encontra-se vedado, excepto em caso de tratar-se de pessoas com essa necessidade (crianças ou pessoas com deficiência).

1.10. O consumo de bebidas na piscina é proibido, a menos que tenham sido adquiridas no bar da piscina ou em qualquer outro ponto de venda no estabelecimento.

V. 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 receção. 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), actividades de *marketing* (incluindo campanhas de *marketing* directo) e para melhorar a qualidade das estadias, incluindo

inquéritos de satisfação.

2.2. Os dados serão comunicados à ARCRISTAL PRESIDENTS VILLA, Lda., a outras entidades jurídicas 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 ARCRISTAL PRESIDENTS VILLA, LDA., através de uma comunicação escrita para o correio eletrónico reservas@agcholding.co.mz.

2.4. Os dados podem ser transferidos para países que podem não assegurar um nível de proteção adequado. Por conseguinte, são aplicadas medidas de segurança apropriadas e adequadas. O Cliente poderá solicitar uma cópia das referidas medidas de segurança.

2.5. 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.

2.6. 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 a 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 receção do estabelecimento. Exemplos não exaustivos poderão ser: a circulação de pessoas suspeitas nos corredores do estabelecimento, repetidos contactos telefónicos não identificados para o quarto do Cliente, contactos em pessoa junto do quarto do Cliente, por indivíduos não identificados.

VI. INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS COMPLEMENTARES PRESTADOS POR TERCEIROS

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