

# Índice

<b>1 Sobre o Apartamento.....</b>	<b>3</b>
1.1 Durante a pesquisa, como posso conhecer a localização e serviços próximos do apartamento?.....	3
1.2 Qual a morada exacta do apartamento?.....	3
1.3 Que equipamentos e acessórios existem no apartamento?.....	3
1.4 Existe um berço ou uma cadeira alta de bebé?.....	3
1.5 Quando é feita a limpeza do apartamento? Para estadias maiores, posso pedir uma limpeza extra?.....	3
1.6 Existem estacionamentos próximo do apartamento?.....	3
1.7 São permitidos animais de estimação?.....	3
1.8 É permitido fumar no apartamento?.....	3
<b>2 Sobre a Reserva?.....</b>	<b>4</b>
2.1 Como efectuo uma reserva de um apartamento?.....	4
2.2 Que detalhes devo mencionar no pedido de reserva?.....	4
2.3 Qual é o valor da reserva e até quando deve ser pago?.....	4
2.4 É necessário enviar comprovativo de pagamento da reserva para a Welcome ?.....	4
2.5 Quando obtenho confirmação da reserva?.....	4
2.6 Para quantas pessoas devo reservar o apartamento?.....	4
2.7 Os bebés e crianças pagam?.....	4
2.8 Posso modificar ou cancelar a minha reserva?.....	4
2.9 Pretendo uma estadia de longa duração?.....	4
<b>3 Pagamento da reserva e pagamento do valor restante.....</b>	<b>5</b>
3.1 Que métodos de pagamento são aceites pela Welcome no acto da reserva?.....	5
3.2 Que métodos de pagamento são aceites no dia da chegada ao apartamento?.....	5
3.3 Onde posso levantar o dinheiro?.....	5
3.4 É seguro pagar online com o meu cartão de crédito?.....	5
3.5 Posso pedir um recibo do serviço de alojamento local?.....	5
<b>4 Chegada.....</b>	<b>6</b>
4.1 O que devo fazer quando chegar à cidade destino?.....	6
4.2 A Welcome coordena o serviço de transporte para o apartamento?.....	6
4.3 Como chego ao apartamento?.....	6
<b>5 Check-in.....</b>	<b>7</b>
5.1 A que horas é o check-in? Posso efectuar mais cedo?.....	7
5.2 Quais os procedimentos da Welcome no acto de check-in?.....	7
5.3 Quando devo efectuar o pagamento do valor remanescente?.....	7
5.4 Recebo uma cópia do Contrato de alojamento local e temporário e um recibo dos valores pagos?.....	7
5.5 Quando recebo as chaves e restantes acessos ao prédio?.....	7
<b>6 Durante a estadia.....</b>	<b>8</b>
6.1 Devo contactar a Welcome durante a estadia?.....	8
6.2 Em situação de urgência, o que devo fazer?.....	8
<b>7 Check-out e partida.....</b>	<b>9</b>
7.1 Qual é a hora de saída do apartamento? Posso sair mais tarde?.....	9
7.2 Quais os procedimentos de check-out? Quando recebo o valor da caução?.....	9
7.3 Esqueci-me de algum objecto pessoal?.....	9

## **Dúvidas Frequentes**

As questões, comentários e opiniões são bem recebidas na Welcome Here. A satisfação e o bem-estar do Cliente são a nossa Missão. Queira, por favor, contactar-nos através do email [info@welcome-here.pt](mailto:info@welcome-here.pt)

## **1 SOBRE O APARTAMENTO**

### **1.1 DURANTE A PESQUISA, COMO POSSO CONHECER A LOCALIZAÇÃO E SERVIÇOS PRÓXIMOS DO APARTAMENTO?**

Na descrição de cada apartamento está identificado o local ao nível da rua onde se situam, assim como a distância a vários pontos de interesse úteis na estadia. Através do mapa da descrição, consegue determinar a distância relativa a outros pontos de interesse.

### **1.2 QUAL A MORADA EXACTA DO APARTAMENTO?**

Após o pagamento de reserva da estadia pelo Cliente, a Welcome envia uma confirmação de reserva onde está indicada a morada exacta do apartamento e indicações dos transportes públicos e estradas, para chegar até ao local.

### **1.3 QUE EQUIPAMENTOS E ACESSÓRIOS EXISTEM NO APARTAMENTO?**

O apartamento está decorado com todos os equipamentos e acessórios necessários para uma estadia confortável, funcional e de qualidade. Na descrição dos apartamentos, encontra toda a informação essencial bem como vídeos das várias divisões. No acto de *check-in*, será entregue uma lista detalhada com o que existe no apartamento. Esta lista será também utilizada no acto de *check-out*.

### **1.4 EXISTE UM BERÇO OU UMA CADEIRA ALTA DE BEBÉ?**

Sim, existe um berço e uma cadeira alta de bebé. Estes acessórios estão sujeitos a disponibilidade e devem ser pedidos com antecedência no acto da reserva.

### **1.5 QUANDO É FEITA A LIMPEZA DO APARTAMENTO? PARA ESTADIAS MAIORES, POSSO PEDIR UMA LIMPEZA EXTRA?**

Antes do *check-in* do Cliente, o apartamento é limpo e preparado para a estadia. Antes do *Check-out*, o Cliente deve deixar o apartamento e bens no mesmo estado de conservação (excepto o desgaste aceitável da estadia), incluindo, a remoção dos sacos de lixo. Se o Cliente pretender limpezas extras durante a estadia, pode agendá-lo com a Welcome mediante disponibilidade e pagamento adicional de 40€.

### **1.6 EXISTEM ESTACIONAMENTOS PRÓXIMO DO APARTAMENTO?**

Apartamentos “25 de Abril”, “Aqueduto das Águas Livres” e “Vasco da Gama”: O apartamento tem 1 lugar de estacionamento privado interior na garagem do prédio. No exterior, existem também lugares de estacionamento público não pago.

Apartamento “Sintra Cascais”: No exterior, existem lugares de estacionamento público não pago.

### **1.7 SÃO PERMITIDOS ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO?**

Não são permitidos nenhuns animais de estimação, principalmente devido a possíveis alergias para com outros clientes e possíveis danos no apartamento.

### **1.8 É PERMITIDO FUMAR NO APARTAMENTO?**

Não é permitido fumar no interior do apartamento, porém, é permitido fumar nas varandas.

## **2 SOBRE A RESERVA?**

### **2.1 COMO EFECTUO UMA RESERVA DE UM APARTAMENTO?**

Pode efectuar a reserva de um apartamento de forma rápida e sem incómodos. Depois de visitar virtualmente os apartamentos envie-nos um email com o pedido de reserva. A Welcome enviará uma resposta com o valor total da estadia, valor da reserva, métodos de pagamento, respectivos custos intermédios financeiros e termos e condições. Depois só terá de efectuar o pagamento da reserva e receberá uma confirmação de reserva da estadia. Por favor, veja detalhes pormenorizados em [www.welcome-here.pt/informacao.htm](http://www.welcome-here.pt/informacao.htm)

### **2.2 QUE DETALHES DEVO MENCIONAR NO PEDIDO DE RESERVA?**

No email de pedido de reserva, deve mencionar o apartamento seleccionado (nome do apartamento ou número de identificação), datas da estadia, número de pessoas e eventuais pedidos extras, como sejam, cadeira alta de bebé, berço, etc. A Welcome fará o possível para atender os pedidos extras, sendo que alguns estão sujeitos a pagamentos adicionais e disponibilidades dos acessórios.

### **2.3 QUAL É O VALOR DA RESERVA E ATÉ QUANDO DEVE SER PAGO?**

O valor da reserva é de 25% do valor total da estadia. Deve ser pago no prazo limite de 48h após a recepção do email da Welcome Here, com a resposta detalhada ao pedido de estadia do cliente. Após esse prazo de 48h, o cliente perde a prioridade na estadia para as datas pretendidas.

### **2.4 É NECESSÁRIO ENVIAR COMPROVATIVO DE PAGAMENTO DA RESERVA PARA A WELCOME ?**

Sim. Após efectuar o pagamento da reserva, deve enviar cópia do comprovativo para a Welcome para que se reserve imediatamente as datas pretendidas. Se não o fizer, a Welcome também irá verificar o pagamento e reservar as datas, embora neste caso, o processo de reserva demore mais tempo.

### **2.5 QUANDO OBTENHO CONFIRMAÇÃO DA RESERVA?**

Quando efectuar o pagamento da reserva e nos enviar o email com o comprovativo de pagamento, a Welcome enviará uma confirmação de reserva da estadia. Nesse email, também será indicada a morada completa do apartamento, o telefone de contacto do colaborador da Welcome responsável pelo *check-in* e o valor restante a pagamento no dia do *check-in*. Será pedido ao Cliente a hora prevista de chegada ao apartamento.

### **2.6 PARA QUANTAS PESSOAS DEVO RESERVAR O APARTAMENTO?**

Atendendo a que existem custos adicionais de consumo função do número de pessoas que utilizam o apartamento, o Cliente deve reservar sempre para o número máximo de pessoas que o utilizam (mesmo que o número de pessoas varie durante a estadia). Dependendo da duração total da estadia e do número máximo de pessoas diário, poderá a Welcome aplicar um desconto comercial.

### **2.7 OS BEBÉS E CRIANÇAS PAGAM?**

Os bebés e crianças até 4 anos não pagam. Crianças com idades superiores a 4 anos, pagam um valor diário de 15 euros. Cadeiras de bebé e berços estão disponíveis mediante disponibilidade.

### **2.8 POSSO MODIFICAR OU CANCELAR A MINHA RESERVA?**

Se pretender modificar ou cancelar uma reserva já efectuada pela Welcome, deverá enviar-nos o mais breve possível, um email a comunicar intenções. O nosso endereço electrónico é [booking@welcome-here.pt](mailto:booking@welcome-here.pt). Só serão considerados os pedidos de alteração que sejam escritos.

Todos os pedidos de modificação ou cancelamento estão sujeitos a custos e perda (parcial ou total) dos valores já pagos na reserva, de acordo com a política de cancelamento indicada nos termos e condições.

Regra geral, a perda (parcial ou total) dos valores pagos depende da antecedência com que a Welcome é informada da alteração da reserva. Maiores antecipações permitem que a Welcome ainda tenha hipótese de arrendar o apartamento a um novo Cliente.

Ausências ou alterações da reserva por motivos de força maior, por parte do Cliente, são considerados pela Welcome como modificações ou cancelamentos da reserva e são também penalizados pela perda (parcial ou total) dos valores já pagos na reserva.

Leia, por favor, a política de cancelamento descrita nos termos e condições apresentados no Website.

## **2.9 PRETENDO UMA ESTADIA DE LONGA DURAÇÃO?**

As estadias de longa duração são bem aceites na Welcome. Naturalmente, cada pedido é um caso particular e os preços variam consoante os requisitos do Cliente. Contacte-nos para um pedido de orçamento.

### **3 PAGAMENTO DA RESERVA E PAGAMENTO DO VALOR RESTANTE**

#### **3.1 QUE MÉTODOS DE PAGAMENTO SÃO ACEITES PELA WELCOME NO ACTO DA RESERVA?**

A Welcome aceita os seguintes métodos de pagamento no acto da reserva:

1. Transferência bancária (nacional ou internacional);
2. Cartão de crédito, através do sistema de pagamentos online PayPal (<https://www.paypal.com>);

Tenha em atenção que todos os custos intermédios financeiros no acto de pagamento são custos do Cliente. O valor da reserva corresponde a 25% do valor total da estadia.

#### **3.2 QUE MÉTODOS DE PAGAMENTO SÃO ACEITES NO DIA DA CHEGADA AO APARTAMENTO?**

No dia da chegada ao apartamento, o Cliente paga o remanescente da estadia (75% do valor total) e o valor da caução para eventuais estragos.

O método mais comum (praticado neste tipo de alojamento local e temporário) é pagamento em dinheiro. No entanto, a Welcome aceita os outros métodos de pagamento acima identificados (Que métodos de pagamento são aceites pela Welcome no acto da reserva?), desde que sejam efectuados com uma antecedência mínima de 7 dias úteis, antes do dia de chegada. Esta antecedência permite a recepção do dinheiro em tempo útil, antes da chegada do cliente ao apartamento.

Nota: A prestação de serviços de alojamento local e temporário, funciona segundo uma política de pagamento total no dia do *check-in* ou caso contrário, o Cliente não tem elegibilidade para utilizar o apartamento.

#### **3.3 ONDE POSSO LEVANTAR O DINHEIRO?**

Pode levantar o dinheiro em multibanco (ATM), bancos comerciais e casas de câmbio. Tenha em atenção o limite máximo de levantamento em ATM (cerca de 200€), limite pessoal máximo de levantamento diário, feriados nacionais e as horas de funcionamento dos serviços.

#### **3.4 É SEGURO PAGAR ONLINE COM O MEU CARTÃO DE CRÉDITO?**

Sim. A PayPal é um prestador de serviços especializado na intermediação financeira online que serve várias entidades no mundo. Todas as transacções são encriptadas através da tecnologia SSL (Secure Sockets layer). Esta tecnologia garante transacções online seguras, protegendo os dados pessoais contra fraude. Obtenha mais informações em [https://www.paypal.com/pt/cgi-bin/webscr?cmd=\\_security-center-outside](https://www.paypal.com/pt/cgi-bin/webscr?cmd=_security-center-outside)

#### **3.5 POSSO PEDIR UM RECIBO DO SERVIÇO DE ALOJAMENTO LOCAL?**

Sim. Pode pedir um recibo do serviço de alojamento local. Deve informar-nos com uma antecedência mínima de 48h para que possamos emitir o recibo e levar no dia do *check-in*.

## **4 CHEGADA**

### **4.1 O QUE DEVO FAZER QUANDO CHEGAR À CIDADE DESTINO?**

Antes de partir de viagem, deve informar a Welcome da hora prevista de chegada à cidade destino. Após a chegada, deve contactar a Welcome (via mensagem escrita ou de voz) a fim de coordenar a hora prevista para o check-in no apartamento.

### **4.2 A WELCOME COORDENA O SERVIÇO DE TRANSPORTE PARA O APARTAMENTO?**

Mediante disponibilidade, a Welcome poderá coordenar o serviço de transporte. No entanto, existe uma boa rede de transportes públicos (táxis, autocarros, etc.) de acesso aos apartamentos.

### **4.3 COMO CHEGO AO APARTAMENTO?**

Na página de descrição de cada apartamento, está apresentado a localização relativa de cada apartamento na cidade. Poderá pesquisar no Google Maps, a localização dos transportes públicos, paragens, estradas e a respectiva morada de cada apartamento. A Welcome também fornece esta informação detalhada com a confirmação de reserva da estadia.

## **5 CHECK-IN**

### **5.1 A QUE HORAS É O CHECK-IN? POSSO EFECTUAR MAIS CEDO?**

O período normal do check-in é a partir das 15:00. No entanto, mediante disponibilidade da Welcome e do apartamento, poderá ser efectuado a qualquer hora entre as 10:30 e as 21:00. Fora deste horário está sujeito a pagamentos adicionais. Mediante coordenação e disponibilidade, poderá ser possível deixar as bagagens no apartamento a partir das 12:00 e efectuar o check-in às 15:00.

Nota: Poderemos ter outros hóspedes a sair do apartamento no mesmo dia.

### **5.2 QUAIS OS PROCEDIMENTOS DA WELCOME NO ACTO DE CHECK-IN?**

No acto de check-in, o colaborador da Welcome fará a apresentação do apartamento, estacionamento e acessórios. Explicará em detalhe o funcionamento dos equipamentos eléctricos, dos consumíveis disponíveis, do método de reciclagem, entre outros. Fará a chamada de atenção para cuidados funcionais e de integração na sociedade. Apresentará o documento das Informações Úteis para a estadia, incluindo o sistema de transportes públicos de acesso ao apartamento.

### **5.3 QUANDO DEVO EFECTUAR O PAGAMENTO DO VALOR REMANESCENTE?**

Após as apresentações da alínea anterior (Quais os procedimentos da Welcome no acto de check-in?) e de acordo com as expectativas do Cliente, para o serviço de alojamento contratado, ocorre a elegibilidade da Welcome para o recebimento do valor remanescente (75% do valor total mais o pagamento da caução para danos).

Nota: O pagamento da caução é devolvido no *check-out*, se o apartamento, acessórios e equipamentos eléctricos apresentarem um desgaste normal de utilização.

### **5.4 RECEBO UMA CÓPIA DO CONTRATO DE ALOJAMENTO LOCAL E TEMPORÁRIO E UM RECIBO DOS VALORES PAGOS?**

Sim. Após a confirmação do pagamento remanescente (Quando devo efectuar o pagamento do valor remanescente?), completa-se o contrato de alojamento com os dados pessoais da pessoa responsável (Cliente) e ambos os intervenientes, assinam o contrato. O Cliente terá direito a uma cópia e a Welcome a 2 cópias. Será também entregue com o contrato um recibo de prestação de serviços de alojamento.

### **5.5 QUANDO RECEBO AS CHAVES E RESTANTES ACESSOS AO PRÉDIO?**

Após o passo anterior (Recebo uma cópia do Contrato de alojamento local e temporário e um recibo dos valores pagos?), o Cliente recebe as chaves, os códigos da porta principal do prédio e o comando da garagem com as respectivas explicações funcionais. O Cliente apenas terá acesso a 1 conjunto de chaves, podendo ter acesso a outro conjunto por motivos excepcionais.



## **6 DURANTE A ESTADIA**

### **6.1 DEVO CONTACTAR A WELCOME DURANTE A ESTADIA?**

Qualquer dúvida ou comentário relevante para uma estadia confortável, segura e funcional deve ser transmitido à Welcome. Poderá contactar o colaborador do check-in ou na ausência deste, qualquer outro colaborador da Welcome. Assuntos que envolvam outras entidades exteriores ao serviço de alojamento, devem ser primeiro transmitidas à Welcome que coordenará os meios para resolução dos assuntos.

### **6.2 EM SITUAÇÃO DE URGÊNCIA, O QUE DEVO FAZER?**

Deve contactar a Welcome e dependendo da urgência, os serviços adequados que estão identificados no documento Informações Úteis entregue no acto de *check-in*.

## **7 CHECK-OUT E PARTIDA**

### **7.1 QUAL É A HORA DE SAÍDA DO APARTAMENTO? POSSO SAIR MAIS TARDE?**

A hora de saída é entre as 10:00 e as 12:00. No entanto, mediante disponibilidade da Welcome e do apartamento poderá ser possível coordenar uma saída mais tarde (até às 16:00, sem custos adicionais). *Check-out* entre as 22:00 e as 08:00, está sujeito a pagamentos adicionais.

Nota: Poderemos ter outros hóspedes a chegar ao apartamento no mesmo dia.

### **7.2 QUAIS OS PROCEDIMENTOS DE CHECK-OUT? QUANDO RECEBO O VALOR DA CAUÇÃO?**

O Colaborador da Welcome, chegará ao apartamento na hora agendada para check-out. Verificará o estado actual do apartamento, dos acessórios, do equipamento eléctrico bem como, o estado geral de limpeza. Recebe as chaves e o comando da garagem. Se tudo estiver bem, devolverá o valor da caução.

### **7.3 ESQUECI-ME DE ALGUM OBJECTO PESSOAL?**

Não se preocupe. Se a Welcome ou a equipa de limpeza o encontrar, vamos guarda-lo e contactá-lo-emos.

Qualquer dúvida, não hesite em contactar-nos através do endereço [info@welcome-here.pt](mailto:info@welcome-here.pt) ou [booking@welcome-here.pt](mailto:booking@welcome-here.pt)