

<b>1 Termos e Condições.....</b>	<b>2</b>
1.1 INTRODUÇÃO.....	2
1.2 USO DESTE WEBSITE.....	2
1.3 ENQUADRAMENTO LEGAL.....	2
1.4 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO.....	3
1.5 FORMAÇÃO DO CONTRATO.....	3
1.6 DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS.....	3
1.7 RECUSA DE RESERVA.....	3
1.8 DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO PELO UTILIZADOR.....	3
1.9 RESERVA.....	3
1.10 PREÇO.....	4
1.11 IMPOSTO SOBRE O VALOR ACRESCENTADO.....	4
1.12 PAGAMENTO.....	4
1.13 PRIVACIDADE E SEGURANÇA.....	5
1.14 CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO.....	5
1.15 RESPONSABILIDADE E EXCLUSÕES.....	5
1.16 PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	6
1.17 COMUNICAÇÕES ESCRITAS.....	6
1.18 COMUNICAÇÕES.....	6
1.19 TRANSMISSÃO DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES.....	6
1.20 EVENTOS FORA DO CONTROLO DA WELCOME.....	6
1.21 RENÚNCIA.....	7
1.22 REDUÇÃO.....	7
1.23 ACORDO INTEGRAL.....	7
1.24 ALTERAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES PELA WELCOME.....	7
1.25 LEI E FORO APLICÁVEIS.....	7
<b>2 Documento Anexo 1 - Procedimentos.....</b>	<b>8</b>
2.1 TRANSPORTE PARA O APARTAMENTO.....	8
2.2 CHECK IN E CHECK OUT.....	8
2.3 DOCUMENTOS PESSOAIS, PAGAMENTOS E PROCEDIMENTOS NO ACTO DE CHECK IN.....	8
2.4 PROCEDIMENTOS NO ACTO DE CHECK OUT.....	9
2.5 CAUÇÃO/DEPÓSITO DE MONTANTE.....	9
2.6 IDENTIFICAÇÃO DOS HÓSPEDES.....	9
2.7 COMPORTAMENTO E RESPONSABILIDADES.....	9
2.8 PROCEDIMENTOS DURANTE A ESTADIA.....	9
2.8.1 LIMPEZA.....	9
2.8.2 AVARIAS DE EQUIPAMENTOS, QUEBRA DE BENS, DÚVIDAS.....	9
<b>3 Documento Anexo 2 - Contrato de Prestação de Serviços de Alojamento Local Temporário.....</b>	<b>11</b>

## **1 TERMOS E CONDIÇÕES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

Os presentes termos e condições (alteráveis em qualquer momento) regulam o uso deste website e o acordo que se estabelece entre ambas as partes (os “Termos”).

Estes Termos consagram os direitos e obrigações de todos os utilizadores (“O utilizador” ou “O Cliente”), por um lado, e os da Welcome Here, Lda (“a Welcome”) por outro, relativos aos bens/serviços disponibilizados neste website, de agora em diante conjuntamente designados “serviços”. Antes de efectuar o pagamento da operação de reserva, deverá ler atentamente estes Termos.

Se não concordar com estes Termos, na sua totalidade, deverá abster-se de efectuar qualquer reserva.

Em caso de dúvida sobre os presentes Termos, queira contactar-nos usando o nosso endereço de correio electrónico referido no site.

Welcome Here, Lda., está registada sob o NIPC nº 508898277, com morada na Rua Florbela Espanca, nº 3, Murtal, 2775 Parede, Portugal

### **1.2 USO DESTES WEBSITE**

Estes Termos são as únicas condições aplicáveis ao uso deste website e prevalecem sobre quaisquer outras condições, salvo em caso de acordo expresso da Welcome, dado previamente por escrito. Ao efectuar uma reserva, o Utilizador confirma que procedeu à leitura destes Termos, os quais aceita sem qualquer reserva.

O Utilizador aceita que:

Apenas poderá usar este website para efectuar consultas ou reservas que sejam legítimas.

Não efectuará reservas de natureza especulativa, falsa ou fraudulenta. Se a Welcome tiver motivos razoáveis para crer que uma determinada reserva reveste essa natureza, reserva-se o direito de a cancelar e de informar as autoridades competentes.

O Utilizador deverá comunicar à Welcome um endereço de e-mail ou postal, ou os dados relativos a outra forma de contacto, que sejam correctos e completos e aceita que a Welcome o possa contactar usando esses dados, caso o julgue necessário (ver política de privacidade).

Se não fornecer à Welcome toda a informação que esta considere necessária, poderá não ser possível concluir a sua reserva.

Ao efectuar uma reserva através deste website, o Utilizador declara que tem pelo menos 18 anos de idade e dispõe de capacidade legal para contratar.

### **1.3 ENQUADRAMENTO LEGAL**

Neste website, o arrendamento dos imóveis destina-se única e exclusivamente a habitação não permanente, por períodos de curta duração e de natureza transitória, em conformidade com o artigo 3º, do Decreto-Lei nº 39/2008, de 7 de Março (artigo jurídico que consagra a vertente de Estabelecimento de Alojamento Local). A Welcome Here, Lda está registada no CAE 55201, na figura jurídica de Alojamento Local, de acordo com o Decreto-Lei nº 39/2008, e procedeu ao registo legal dos imóveis que explora para este efeito junto da Câmara Municipal competente.

#### **1.4 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO**

As reservas são efectuadas pela Welcome, sendo devidamente assinaladas as disponibilidades de produtos e serviços. No entanto, a reserva só é efectivada após o envio da sua confirmação.

#### **1.5 FORMAÇÃO DO CONTRATO**

A informação constante dos presentes Termos não constitui uma proposta de venda, mas sim um mero convite à negociação. Nenhum contrato será estabelecido entre a Welcome e o Utilizador sem que a reserva tenha sido aceite pelo primeiro.

O contrato de prestação de serviços de Alojamento Local entre o Utilizador e a Welcome (Contrato) apenas ficará formalizado com a comunicação da Confirmação de Reserva. Aquando da entrada do Cliente no imóvel reservado (*check-in*), ambas as partes assinarão um contrato de alojamento local, o qual regulará os termos da sua utilização.

A Confirmação de Reserva, é emitida após boa cobrança do valor de reserva. Esta Confirmação identifica o Utilizador, o número de acompanhantes, a data do check in, a duração da estadia, o valor já pago na reserva, o valor a pagar no acto de check in, as modalidades de pagamento do valor remanescente, a morada do apartamento e as respectivas indicações para chegar ao local.

#### **1.6 DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS**

Qualquer processo de reserva está sujeito à disponibilidade até ao comunicado de Confirmação de Reserva pela Welcome. O interesse em simultâneo pelo mesmo produto por diferentes Utilizadores segue a ordem cronológica em que a Welcome recebe os pagamentos de reserva.

Na eventualidade de existir indisponibilidade, a Welcome reserva-se o direito de informar o Utilizador sobre existência de alternativas, de qualidade e valor iguais ou superiores, que este poderá confirmar.

#### **1.7 RECUSA DE RESERVA**

A Welcome reserva-se o direito de, em qualquer momento, retirar qualquer oferta constante na sua página de reservas. A Welcome não será responsável, perante o Utilizador ou qualquer terceiro, pela retirada de qualquer oferta que figure neste website. Todas as reservas anteriormente confirmadas pela Welcome para a oferta em causa, estão asseguradas.

#### **1.8 DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO PELO UTILIZADOR**

O utilizador poderá cancelar ou alterar os termos da sua reserva, no entanto o cancelamento pelo Utilizador fará incorrê-lo em custos, de acordo com a Política de Cancelamento.

#### **1.9 RESERVA**

O Utilizador, afim de obter a elegibilidade para o Contrato, terá de efectuar uma reserva no valor correspondente a 25% do orçamento total para a estadia.

### 1.10 PREÇO

Excepto em caso de erro evidente, o preço dos serviços será o que estiver indicado em cada momento no website.

Se a Welcome verificar que o preço indicado para a estadia ou da reserva está incorrecto, informará o Utilizador logo que possível, dando-lhe a escolher entre reconfirmar a reserva ao preço correcto ou proceder ao respectivo cancelamento.

Na impossibilidade de contactar o utilizador, a reserva será dada por cancelada e o utilizador será totalmente reembolsado do preço da reserva, se já a tiver pago.

Os preços são susceptíveis de alteração em qualquer momento mas, salvo o referido acima, essa alteração não afectará reservas relativamente às quais já tenha sido expedida uma Confirmação.

Os preços indicados incluem alojamento, utilização de todos os bens na habitação, gastos de água, gás, electricidade, internet e televisão (pacote base).

### 1.11 IMPOSTO SOBRE O VALOR ACRESCENTADO

Conforme as normas e regulamentos em vigor, os preços dos serviços indicados neste Website incluem igualmente Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.

### 1.12 PAGAMENTO

A prestação de serviços de alojamento local temporário regula-se segundo uma política de pagamento total da estadia, no dia em que for concedido o acesso ao Imóvel reservado (check-in), caso contrário, o Cliente não tem elegibilidade para utilizar o Imóvel.

A Welcome aceita os seguintes métodos de pagamento no acto da reserva (25% do valor total da estadia):

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

A Welcome aceita os seguintes métodos de pagamento do valor remanescente da estadia (75% do valor total + caução para eventuais danos materiais no Imóvel):

1. Transferência bancária (nacional ou internacional);
2. Cartão de crédito, através do sistema de pagamentos online PayPal (<https://www.paypal.com>);
3. Dinheiro no dia do check-in.

O método mais comum (praticado neste tipo de serviço de alojamento local temporário) é o pagamento em dinheiro.

No entanto, a Welcome aceita os métodos de pagamento acima identificados (ref. 1 e 2), desde que sejam efectuados com uma antecedência mínima de 7 dias úteis, antes do dia de check-in. Esta antecedência permite a recepção do dinheiro em tempo útil, antes da chegada do Cliente ao apartamento.

Todas as despesas financeiras associadas aos métodos de pagamento descritos são custos do Cliente.

As informações necessárias para os vários métodos de pagamento serão facultadas pela Welcome, no processo de pedido de estadia pelo Cliente

### 1.13 PRIVACIDADE E SEGURANÇA

Os dados do Cliente, da transferência bancária e comunicações escritas, estão sob sigilo assegurado, sendo que não serão facultados a terceiros, com excepção da entidade bancária que irá processar o pagamento.

Os dados pessoais serão utilizados exclusivamente para os fins dos serviços solicitados pelo Cliente.

### 1.14 CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO

O cancelamento de uma reserva pelo Utilizador (inclusive por motivos de força maior), implica o pagamento de uma compensação à Welcome pelo custo de oportunidade envolvido.

De igual modo, a redução do número de noites ou redução do número de hóspedes na estadia, também implica uma perda de receita para a Welcome, pelo que tal implica o pagamento de um montante na proporção da perda de receita.

Os custos para o Utilizador, são:

- Cancelamento com mais de 90 dias antes da chegada – reembolso de 90% do valor total da reserva;
- Cancelamento com mais de 30 dias e inferior a 90 dias – não haverá reembolso do valor da reserva;
- Cancelamento com mais de 15 dias e inferior a 30 dias – terá de pagar 35% da totalidade da estadia;
- Cancelamento com mais de 5 dias e inferior a 15 dias – terá de pagar 50% da totalidade da estadia;
- Cancelamento inferior a 5 dias – terá de pagar a totalidade da estadia.

O reembolso de qualquer quantia paga será sempre feito por transferência bancária, sendo que os custos desta transferência internacional são a cargo do Utilizador.

Qualquer alteração ou cancelamento deve ser efectuado por comunicação escrita (não serão aceites via telefone).

A alteração de datas da estadia será analisado individualmente pela Welcome e o Utilizador poderá incorrer em custos, se essa alteração constituir prejuízo para a Welcome.

A Welcome recomenda aos Utilizadores que façam um seguro de viagem para um eventual cancelamento por motivos de força maior.

### 1.15 RESPONSABILIDADE E EXCLUSÕES

A responsabilidade da Welcome relativamente a qualquer reserva através deste website é limitada exclusivamente ao respectivo preço de aquisição.

A Welcome Here, Lda não se responsabiliza por qualquer prejuízo que directa ou indirectamente resultem do uso inadequado do apartamento, neles se incluindo danos, furtos, insegurança, comportamento ilícito, uso indevido de equipamentos, nomeadamente por idosos, pessoas portadoras de deficiência ou por crianças, resultantes de falha no dever de vigilância destas. O mesmo se aplica em relação a quaisquer deficiências no fornecimento de gás, electricidade, água, internet, televisão e serviços prestados ao nível do condomínio.

### **1.16 PROPRIEDADE INTELECTUAL**

O Utilizador reconhece e aceita que todos os direitos de autor ou respeitantes a marcas comerciais e outros direitos de propriedade intelectual, relativos a todo e qualquer material e conteúdo que faça parte do presente website permanece a todo o tempo na titularidade da Welcome ou dos seus licenciadores. Ao Utilizador é permitido o uso do referido material apenas nos limites expressamente autorizados pela Welcome ou seus licenciadores. Isto não impede o utilizador de usar o presente website para obter propostas de orçamento, cópia de uma reserva ou dos termos do Contrato.

### **1.17 COMUNICAÇÕES ESCRITAS**

A legislação aplicável exige que alguma da informação ou as comunicações que a Welcome envia aos Utilizadores assumam a forma escrita. Ao fazer uso do presente website o Utilizador aceita que a comunicação entre ele e a Welcome contemple sobretudo a forma electrónica. A Welcome contactará o Utilizador por e-mail ou fornecer-lhe-á informação inserindo avisos neste website. Para fins contratuais, o Utilizador aceita este meio de comunicação por via electrónica e reconhece que quaisquer contratos, avisos, informação e outras comunicações que a Welcome lhe transmita por via electrónica satisfazem a exigência legal de que tais comunicações sejam feitas por escrito.

### **1.18 COMUNICAÇÕES**

Todas as comunicações do Utilizador para a Welcome devem ser enviadas através do formulário electrónico ou endereços electrónicos referidos no site.

A Welcome poderá comunicar com o utilizador tanto por e-mail ou outro suporte electrónico (SMS) para o endereço constante da reserva.

A Welcome compromete-se a responder ao cliente no prazo máximo de 48 horas após a recepção de uma comunicação.

O Utilizador compromete-se a comunicar qualquer alteração nos seus contactos.

### **1.19 TRANSMISSÃO DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

O Utilizador não poderá transmitir, ceder ou onerar a sua posição contratual, ou por qualquer outro meio dispor do Contrato ou de quaisquer direitos ou obrigações dele decorrentes, sem o consentimento prévio da Welcome, dado por escrito.

### **1.20 EVENTOS FORA DO CONTROLO DA WELCOME**

A Welcome não será responsável por incumprimento, ou mora no cumprimento, de qualquer obrigação decorrente do Contrato que seja devida a evento fora do seu controlo razoável ("Evento de Força Maior").

Um Evento de Força Maior compreende qualquer acontecimento, acto ou omissão, fora do controlo razoável da Welcome e inclui, em particular (mas não de forma exclusiva), os seguintes:

- a) Greves, lock-outs e outras acções laborais;
- b) Levantamentos civis, tumulto, invasão, ataque terrorista ou ameaça de ataque terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça de preparativos de guerra;

c) Fogo, explosão, tempestade, inundação, tremor de terra, afundamento, epidemia ou outro desastre natural;

e) Impossibilidade do uso de redes de telecomunicações públicas ou privadas;

A obrigação de cumprimento da Welcome em qualquer Contrato ficará suspensa pelo tempo que durar um Evento de Força Maior e dará lugar a uma prorrogação do respectivo prazo equivalente àquela duração. A Welcome fará esforços razoáveis para pôr termo a um Evento de Força Maior, ou para encontrar solução que permita o cumprimento das suas obrigações contratuais apesar da existência de um Evento de Força Maior.

### **1.21 RENÚNCIA**

Se a Welcome, em qualquer momento da vigência do Contrato, se abster de exigir o cumprimento de alguma obrigação que para o Utilizador resulta do Contrato ou dos presentes Termos, ou de exercer qualquer direito ou faculdade neles previstos, tal não constituirá renúncia a esses direitos e faculdades e não isentará o Utilizador do cumprimento das suas obrigações.

A renúncia da Welcome ao exercício de algum direito ou faculdade, perante uma determinada situação de incumprimento do Utilizador não significa renúncia a direitos ou faculdades face a uma situação de incumprimento posterior.

A renúncia da Welcome a qualquer direito resultante do Contrato ou dos presentes Termos apenas será eficaz se constar de comunicação escrita enviada ao Utilizador pela forma prevista na cláusula Comunicações, onde aquele declare expressamente a renúncia.

### **1.22 REDUÇÃO**

A declaração de invalidade, ilegalidade ou ineficácia, por autoridade competente, de qualquer uma das disposições dos presentes Termos e Condições não afectará nenhuma das restantes disposições, que continuarão em pleno vigor.

### **1.23 ACORDO INTEGRAL**

Faz parte integrante dos presentes Termos e Condições, os documentos em anexo:

- a) “Procedimentos” (Documento Anexo 1), que define todos os procedimentos a levar a cabo aquando do check-in, estadia e check-out;
- b) Contrato de Prestação de Serviços de Alojamento Local Temporário (Documento Anexo 2), que define os termos contratuais de utilização pelo Cliente, direitos e responsabilidades das partes intervenientes. A aplicabilidade deste documento reside durante a estadia do Cliente.

Os presentes Termos e qualquer documento neles referido constituem o acordo integral estabelecido entre as partes relativamente à formação de um Contrato.

### **1.24 ALTERAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES PELA WELCOME**

A Welcome tem o direito de alterar os presentes Termos e Condições em qualquer altura. O Utilizador está sujeito aos princípios e termos em vigor à data da sua reserva, salvo se a lei ou autoridade competente impuserem qualquer alteração aos mesmos, ou à Política de Privacidade (sendo tais alterações aplicáveis às reservas já efectuadas).

### **1.25 LEI E FORO APLICÁVEIS**

A Welcome e o Utilizador obrigam-se a cumprir reciprocamente todas as obrigações assumidas nestes Termos, e em tudo mais se aplicará a Lei Portuguesa em vigor. Para a resolução de litígios emergentes dos presentes Termos, estipula-se como foro competente o da comarca de Cascais.



## 2 DOCUMENTO ANEXO 1 - PROCEDIMENTOS

### 2.1 TRANSPORTE PARA O APARTAMENTO

Mediante disponibilidade, a Welcome poderá coordenar o serviço de transporte dos Clientes para o apartamento.

### 2.2 CHECK IN E CHECK OUT

O horário de *check in* pode ocorrer das 10h30 às 21h00 para a situação em que o apartamento se encontre vago no respectivo dia. Na situação do apartamento estar ocupado nessa manhã, o *check in* será realizado após as 16h (sendo que é possível aceder ao apartamento a partir das 11h para deixar a bagagem e receber as respectivas chaves).

O *check out* deve ser efectuado até às 11h.

*Check in* de 2ª a 6ª feira, das 10h30 às 21h00, não tem encargos extra, excluindo feriados em Portugal.

Suplementos para *check in* em situações particulares:

25€ entre as 21h00 e as 00:00 de 2ª feira a Domingo;

40€ entre as 00:00 e as 10h30 de 2ª feira a Domingo;

20€ entre as 10h30 e as 21h00 aos feriados e fins de semana.

A identificação do colaborador da Welcome que fará o *check in* será informado via e-mail para o Cliente.

O Cliente deve telefonar no limite até 1 hora antes da chegada ao apartamento e em caso de atraso.

### 2.3 DOCUMENTOS PESSOAIS, PAGAMENTOS E PROCEDIMENTOS NO ACTO DE CHECK IN

O Cliente deve trazer uma fotocópia do seu bilhete de identidade ou passaporte.

No acto de *check in*, o colaborador da Welcome terá as seguintes funções:

- Explicar o funcionamento dos electrodomésticos e particularidades da habitação;
- Requisitar a assinatura do Contrato de prestação de serviços de alojamento local temporário e respectivos anexos;
- Obter fotocópia da identificação do Cliente responsável;
- Apresentar o dossiê informativo dos equipamentos e acessórios;
- Entregar a chave do Imóvel;
- Indicar ao Cliente quem são os colaboradores da Welcome que podem ser contactados em caso de necessidade durante a estadia.
- Receber o remanescente do preço da estadia contratada (em dinheiro), excepto se o Cliente já o tiver pago através de transferência bancária ou cartão de crédito.
- Receber do Cliente o montante destinado a caução por utilização imprudente do imóvel e seus bens.
- Entregar ao Cliente o documento de quitação respeitante aos valores pagos.

OBS: o limite máximo de levantamento num ATM em Portugal é de 200,00 euros/dia.

## 2.4 PROCEDIMENTOS NO ACTO DE CHECK OUT

No acto de *check out*, o Cliente deverá estar presente. Em caso de impossibilidade, deverá comunicar à Welcome que analisará a situação e possíveis soluções.

No acto de check out, o colaborador da Welcome terá as seguintes funções:

- Receber a chave da habitação;
- Verificar o estado da habitação e bens, assim como a limpeza do local;
- Devolver o valor da caução para a situação de uma utilização prudente dos bens e de uma limpeza normal da habitação;
- Assinatura pelo Cliente, do documento de devolução do valor da caução;

## 2.5 CAUÇÃO/DEPÓSITO DE MONTANTE

O objectivo da caução (Depósito de montante) serve como garantia para fazer face a eventuais danos que possam ocorrer durante a estadia e que são da responsabilidade do Utilizador.

O valor da caução é de 200 euros, sendo de 300 euros para estadias superiores a 3 semanas.

O pagamento da caução pode ser efectuado por transferência bancária ou em dinheiro. No momento do *check out*, o colaborador da Welcome verificará o estado do apartamento, acessórios e electrodomésticos e em caso de normalidade, devolverá a caução paga.

## 2.6 IDENTIFICAÇÃO DOS HÓSPEDES

À Welcome, reserva-se o direito de pedir ao Cliente, a identificação dos hóspedes que o acompanham durante a estadia.

## 2.7 COMPORTAMENTO E RESPONSABILIDADES

O Utilizador que assina o Contrato de Alojamento Local será responsável pelo comportamento de todas as pessoas que o acompanham, devendo evitar a prática de qualquer actividade ilícita ou contra a saúde pública. Deve também ter o devido cuidado e respeito com os equipamentos presentes no apartamento e evitar danificá-los, comunicando à Welcome qualquer alteração da ordem ou quebra/avaria de material.

## 2.8 PROCEDIMENTOS DURANTE A ESTADIA

### 2.8.1 LIMPEZA

O apartamento será limpo antes da chegada de cada Utilizador.

Ao sair, o Utilizador deverá deixar o apartamento num estado de limpeza razoável e retirar o lixo. Caso contrário, a Welcome terá o direito de cobrar custos adicionais de limpeza. Caso a estadia tenha duração superior a 1 semana, o Utilizador poderá solicitar à Welcome os serviços de limpeza que julgue necessários, pagando 40,00 euros por cada um.

### 2.8.2 AVARIAS DE EQUIPAMENTOS, QUEBRA DE BENS, DÚVIDAS

Em todas estas situações (e outras) que afectem o normal uso dos bens e serviços contratados,

o Cliente deverá entrar em contacto com a Welcome através de qualquer meio de comunicação disponível, para que esta inicie a resolução do problema identificado. Se for necessária a deslocação à habitação, esta será previamente agendada com o Cliente.

### **3 DOCUMENTO ANEXO 2 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ALOJAMENTO LOCAL TEMPORÁRIO**

Este documento encontra-se disponível para download a partir do sítio em [http://www.welcome-here.pt/contrato\\_alojamento\\_local.pdf](http://www.welcome-here.pt/contrato_alojamento_local.pdf).