

*(última actualização em 28 de Maio de 2019)*

## **Âmbito de aplicação**

Os termos e condições constantes do presente documento aplicar-se-ão à relação entre o visitante (doravante denominado “Cliente”) e o hotel WAKE UP desde o momento em que a reserva é solicitada e até ao momento em que termina o período de alojamento no hotel.

No que os Termos e Condições forem omissos aplicar-se-á a legislação Portuguesa em vigor.

## **II. Celebração do Contrato**

1. Ao solicitar a reserva de um quarto o Cliente faz uma proposta de alojamento ao WAKE UP. Se houver disponibilidade de quartos a WAKE UP fornecerá ao Cliente um código de reserva.
2. O Cliente fica informado de que as reservas de quartos em hotéis WAKE UP feitas através de terceiros (operadores turísticos ou em portais de reserva de quartos na internet) determinam a emissão de um código de reserva diferente do emitido directamente pelo WAKE UP, sendo no entanto igualmente válido.
3. As solicitações de reservas de quartos feitas directamente ao WAKE UP ou por intermédio de terceiros não são vinculativas nem obrigam o WAKE UP a celebrar contrato com o Cliente. WAKE UP terá sempre o direito de se recusar a celebrar contrato e disponibilizar quarto a seu exclusivo e discricionário critério.
4. O WAKE UP apenas garante ao Cliente a disponibilização de um quarto da categoria reservada e não a disponibilização de um quarto de hotel específico.

## **III. Tipologias de Reservas e respectivo cancelamento**

1. Nos hotéis WAKE UP o Cliente poderá apenas fazer dois tipos de reservas, reservas “simples” e reservas “garantidas”.
2. Reserva simples consiste na reserva de um quarto num hotel WAKE UP sem que para tanto seja feito previamente pelo Cliente qualquer pagamento ou fornecido um meio de pagamento.
3. Reserva garantida consiste na reserva de um quarto num hotel WAKE UP acompanhada do fornecimento, por parte do Cliente, dos dados válidos e completos de um cartão de crédito, ou na reserva acompanhada do envio de comprovativo de transferência bancária da totalidade do preço do alojamento reservado.
4. A Reserva simples pode ser livremente cancelada pelo Cliente, sem quaisquer custos, até 30 dias antes do dia da reserva.
5. A Reserva simples caducará automaticamente caso o Cliente não informe o hotel até aos 30 dias antes do dia da reserva, podendo, nesse caso, o WAKE UP disponibilizar de imediato o quarto reservado a outro qualquer Cliente sem que o Cliente que efetuou a reserva possa reclamar qualquer compensação do WAKE UP seja a que título for.
6. A Reserva garantida poderá ser livremente cancelada pelo Cliente até 15 dias antes do dia da reserva, sem que quaisquer custos sejam cobrados.
7. Caso a Reserva Garantida seja cancelada nos termos do número anterior e o Cliente tiver já procedido ao pagamento do preço – nos termos do disposto na parte final do número 3 da presente cláusula – o WAKE UP restituirá os valores pagos dentro do prazo de 30 dias.
8. Caso o pedido de cancelamento da Reserva Garantida seja feito após os 15 dias será cobrado ao Cliente o preço devido pelo quarto naquele dia, ficando a reserva sem efeito no dia imediatamente a seguir, o mesmo se aplicando se o Cliente não comparecer no dia da Reserva sem que tenha, atempadamente cancelado a reserva feita.

#### **IV. Chegada e Partida**

1. Contra o pagamento integral do preço o WAKE UP fornecerá ao Cliente um código de acesso ao alojamento e ao quarto que se manterá válido durante apenas o período de estadia contratado.
4. Na data da partida o Cliente terá que deixar o quarto desocupado de pessoas e bens e sem quaisquer danos até às 12 horas.
5. Caso o quarto não seja deixado até às 12 horas do dia da partida, será imediatamente cobrada uma compensação correspondente ao preço de uma estadia de uma noite no hotel, tendo apenas direito a utilizar o quarto nesse período caso o hotel tenha disponibilidade de quartos, caso contrário terá que pagar a compensação e abandonar o quarto o mais brevemente possível.
6. É responsabilidade do cliente manter os códigos pessoais e não partilhar com 'não clientes' mantendo assim a segurança do alojamento.

#### **V. Animais**

1. É expressamente proibido alojar animais nos hotéis WAKE UP.
2. A introdução por parte do Cliente de animais no hotel permitirá ao WAKE UP rescindir imediatamente o contrato com o Cliente e obriga-lo a sair sem que lhe sejam restituídos os valores entretanto pagos pela disponibilização do quarto no período de estadia contratado.

#### **VI. Termos de utilização**

1. Somente as pessoas indicadas na reserva de alojamento terão direito a usar o quarto de hotel.
2. Os clientes devem tratar o quarto de hotel com cuidado e consideração.

3. O Cliente deve tratar os outros clientes do hotel com consideração e respeitar as regras do hotel afixadas no mesmo, se for o caso, que também fazem parte do contrato de alojamento.

4. Crianças menores de 14 anos de idade devem ser supervisionadas por um Cliente adulto em todos os momentos durante a sua estadia no hotel.

5. O Cliente é fortemente recomendado a não manter ou sair sem qualquer dinheiro, jóias, objectos de valor ou outros itens valiosos deixados no quarto do hotel.

6. O WAKE UP disponibiliza aos Clientes em cada quarto um cofre no qual poderão ser guardados objectos de valor.

7. O WAKE UP não assume qualquer responsabilidade em caso de furto, perda ou deterioração de objectos de valor tais como dinheiro, jóias ou outros objectos de valor considerável caso tais eventos tenham lugar no quarto de hotel.

## **VII. O acesso ao quarto de hotel WAKE UP**

O WAKE UP e o seu pessoal terão o direito de entrar no quarto do hotel, durante a estadia do Cliente, a fim de realizar trabalhos de limpeza, reparações e similares dentro do horário das 12h as 15h. Esse horário pode não ser respeitado em caso de alguma emergência que ponha em causa a segurança dos nossos clientes.

## **VIII. Preço da estadia e outros preços**

1. O preço da estadia a pagar pelo Cliente constitui a contrapartida pela disponibilização da utilização do quarto de hotel, no período que medeia entre a chegada e a partida.

2. O preço total da estadia será cobrado por noite, independentemente de o Cliente realmente ter feito uso do quarto ou tenha lá passado a noite.

3. As taxas aplicáveis são os preços acordados ou o preço indicado na tabela WAKE UP de preços em vigor na data da celebração do contrato. O WAKE UP terá o direito de aumentar ou reduzir os preços caso decorra um período de mais de quatro meses entre a data da reserva por parte do Cliente e da data de chegada ou se algum imposto, contribuições dos visitantes ou outros encargos sejam alterados ou introduzidos.

4. As taxas e os montantes indicados nos termos e no contrato de alojamento são todos acrescidos de IVA, salvo disposição expressa em contrário.

## **IX. Termos de pagamento**

1. Valor da estadia e preços de serviços adicionais devem obrigatoriamente ser pagos antecipadamente, no momento em que o Cliente chega ao hotel ou no ato da reserva online, independentemente da data de faturação.

2. Taxas por serviços adicionais, na acepção do n.º 1 serão, por exemplo, encargos relativos aos preços de pequeno-almoço, compra de arte, livros e outros encargos que não estão expressamente citados no contrato de alojamento, que fazem parte do valor da estadia.

3. O WAKE UP reserva o direito de cobrar uma taxa adicional de 100€ em caso de furto ou estrago de qualquer objeto dentro do quarto nesse valor, se o valor for superior ajustes serão feitos nessa taxa. O WAKE UP autoriza apenas os clientes a levarem o que for mencionado para venda após ser requisitado e devidamente pago aos proprietários.

4. O WAKE UP aceita pagamento em euros, transferências, Visa Electron e os cartões de crédito: Visa e MasterCard. Outros modos de pagamento

só serão permitidos em casos excepcionais, com o consentimento pontualmente prestado pelo WAKE UP.

## **X. Reclamações relativas a defeitos de material**

1. O Cliente deve inspeccionar o quarto do hotel logo na chegada e reportar de imediato os defeitos eventualmente encontrados através do número fornecido.

2. Quaisquer defeitos que venham a surgir durante a estadia devem ser comunicados assim que o Cliente deles tome conhecimento.

3. Verificando-se que efetivamente existe um defeito no quarto do Cliente, o WAKE UP tem o direito de optar entre a sua reparação e realojar o Cliente, caso tenha quartos disponíveis, em um quarto que tenha pelo menos a mesma categoria contratada com o Cliente.

4. Para os efeitos supra mencionados serão apenas considerados defeitos sérios e susceptíveis de colocarem em causa o nível de serviço e qualidade WAKE UP, não sendo o WAKE UP obrigado a tomar quaisquer providências caso se trate de queixas irrelevantes, irrazoáveis ou que se prendam com detalhes que não colidam com o nível mínimo de serviço contratado.

5. Caso o WAKE UP não tenha meios de proceder à reparação do defeito relevante ou de substituir o quarto do Cliente por outro de categoria equivalente ou superior, este poderá, apenas, rescindir o contrato e receber o preço pago pelo quarto, nada mais podendo exigir do WAKE UP seja a que título for.

## **XI. Responsabilidade por parte do WAKE UP**

1. O WAKE UP apenas será responsável por danos ou perdas do Cliente quando tais factos resultarem da actuação culposa do WAKE UP.

2. O WAKE UP não assume qualquer responsabilidade por perda de dados fornecidos pelo Cliente em caso de transmissão electrónica de dados de pagamento sendo apenas responsável perante este caso exista actuação culposa.

3. O WAKE UP não assume qualquer responsabilidade por danos ou acidentes ocorridos no interior do quarto ou de qualquer parte do hotel salvo se tais acidentes tiverem como origem actuação culposa o WAKE UP.

4. O WAKE UP não será considerada responsável perante o Cliente em caso de atraso na disponibilização do quarto conquanto haja motivo válido para a não disponibilização atempada do quarto.

5. Para os efeitos do número anterior serão considerados motivos válidos que tornem impossível ou mais difícil a disponibilização do quarto como sejam, nomeadamente, greves, bloqueios, catástrofes naturais, acidentes no próprio quarto ou no hotel.

6. Em caso de atraso na disponibilização do quarto para além das 15 horas do dia da reserva, o Cliente pode livremente rescindir o contrato sem que tenha direito de exigir qualquer compensação do WAKE UP seja a que titulo for.

7. O WAKE UP não assume qualquer responsabilidade por actos praticados por qualquer trabalhador do hotel, salvo se este estiver no seu período normal de trabalho, devidamente identificado e fardado como trabalhador da empresa.

8. O WAKE UP não assume qualquer responsabilidade nem poderá em qualquer caso ser responsabilizado por incumprimento de obrigações acessórias.

9. O WAKE UP não poderá em qualquer caso ser responsabilizada por acto ou omissão de outro qualquer Cliente, mesmo que esta seja susceptível de causar danos ou prejuízos a outro Cliente do hotel. Todos e quaisquer danos causados a terceiros por Clientes do hotel serão da

exclusiva responsabilidade destes e completamente estranhos ao WAKE UP.

10. O WAKE UP não assume responsabilidade perante o Cliente por quaisquer lucros cessantes ou prejuízos indirectos mesmo que resultantes de falta de cumprimento de obrigação principal.

## **XII. Dever de notificação**

No caso de furto ou de danos de propriedade ou, em caso de incêndio, os danos causados pela água ou outros danos ao quarto do hotel, o Cliente deverá informar imediatamente os funcionários do hotel e fazer de tudo para ajudar na resolução do roubo ou a reparação do dano.

## **XIV. Término do contrato de alojamento**

1. O WAKE UP tem o direito de rescindir o contrato de alojamento caso o Cliente não pague integral e atempadamente o preço no momento em que este é devido ou não providencie a garantia exigida.

2. O Cliente poderá notificar a rescisão do contrato de alojamento durante a sua estada em qualquer altura até às 19 horas, para ter efeitos a partir de 12 horas no dia seguinte.

3. Qualquer parte contratante pode rescindir o contrato de alojamento sumariamente por justa causa.

4. O WAKE UP terá o direito de rescindir imediatamente o contrato de alojamento por justa causa se o Cliente tiver algum comportamento que afecte a boa convivência, sossego ou higiene do hotel, nomeadamente se durante a sua estadia no hotel, o Cliente estiver sob a influência de drogas ou álcool, usar do quarto de hotel para práticas de prostituição, actuar ofensivamente para os funcionários do hotel ou para outros clientes do hotel, perturbar a paz de outros clientes do hotel, ou, no



passado, tenha feito reservas falsas mal intencionadas e/ou danificado ou destruído o hotel ou suas instalações.

## **XV. Protecção de dados**

1. O Cliente é informado de que os seus dados pessoais serão armazenados e processados pelo WAKE UP e disponibilizados às empresas associadas do WAKE UP e seleccionados prestadores de serviços, em conformidade com a Lei, para efeitos de execução do contrato, para os serviços para com o Cliente e para as suas campanhas de publicidade próprias.
2. O Cliente confere ao WAKE UP o direito de utilizar empresas associadas e seleccionados prestadores de serviços para realizar o processamento de dados e o direito de transmitir esses dados pessoais ao abrigo desta secção para as empresas que lhes permitam armazenar e processar.
3. O Cliente tem o direito de se opor a qualquer momento para o uso de dados pessoais para fins publicitários, devendo para tanto dar conta dessa sua intenção por escrito ao WAKE UP.
4. Salvo legislação em contrário, os dados pessoais do Cliente devem ser excluídos quando o contrato de alojamento terminar e os períodos de retenção legal tiverem expirado.

## **XVI. Disposições gerais**

1. Os Termos e Condições regulam na íntegra a estadia do Cliente no hotel e a utilização do quarto por parte deste.
2. Nenhum acordo verbal foi alcançado ao longo do contrato de alojamento todas e quaisquer alterações ao contratado entre as partes terá necessariamente que constar de documento escrito e assinado por

ambas, salvo se se tratar de declaração unilateral devendo nesse caso constar de documento escrito assinado pelo emitente.

3. O WAKE UP terá o direito de ter terceiros a exercer o cumprimento das suas obrigações ao abrigo e no âmbito do contrato de alojamento.

## **XVII. Condições especiais aplicáveis reservas de grupo**

1. O termo “grupo”, entende-se como a reserva de pelo menos 3 quartos por um conjunto de pessoas que viajam ou se alojam em conjunto. O “grupo” fica vinculado, para além das obrigações gerais, ao cumprimento específico das obrigações constantes da presente cláusula.

2. O grupo deverá nomear um porta-voz ao WAKE UP (“líder”).

3. O “Líder” deverá entregar ao WAKE UP, antes da chegada ao hotel, uma lista completa contendo a identificação detalhada, residência e contacto de telemóvel de cada um dos membros do grupo.

4. Ao fazer uma reserva o líder receberá uma confirmação de reserva a partir do WAKE UP, contendo os detalhes da reserva realizada juntamente com os dados sobre check-in e de dados para assegurar a reserva e de quaisquer outras condições de pagamento.

5. As reservas de grupo são sempre automaticamente reservas garantidas, conforme definidas na cláusula III3.

6. O grupo deve pagar o montante total dos encargos da estadia por transferência bancária para a conta bancária do WAKE UP indicada na confirmação da reserva ou notificada pelo WAKE UP para o líder sobre a conclusão da reserva. O grupo reembolsará o WAKE UP por quaisquer encargos tidos devido a transferências externas na íntegra, o mais tardar à chegada ao hotel.

7. A estadia do grupo, incluindo taxas de serviços complementares, na aceção dos números 1 e 4 da cláusula IX deverão ser pagos

antecipadamente, sendo 50% do pagamento devido um mês antes e os restantes 50% quinze dias antes da data de entrada do grupo no hotel, em ambos os casos, independentemente da data de facturação.

8. O grupo pode cancelar a Reserva sem quaisquer encargos com a antecedência de 30 dias sobre a data de entrada no hotel, devendo o WAKE UP, nesse caso, restituir ao grupo todas as quantias entretanto pagas.

9. Caso o cancelamento seja feito com pelo menos 15 dias de antecedência será cobrado o preço de uma noite de estadia em cada um dos quartos reservados e se o cancelamento for feito com menos de 7 dias de antecedência o WAKE UP cobrará ao grupo o valor global da estadia reservada.

10. O WAKE UP reservará quartos de hotel da categoria acordada ou com as facilidades acordadas para o grupo na data de chegada de acordo com a disponibilidade, em geral a partir das 15 horas.

11. O WAKE UP terá o direito de exigir um depósito ao líder de € 300 por grupo na altura da chegada do grupo ao hotel que guardará a título de caução.

12. O grupo deverá receber factura relativa à estadia, que será entregue ao líder.