



MUTHU  
**CLUBE PRAIA DA OURA**  
\*\*\*\*\*  
ALBUFEIRA - PORTUGAL

## TERMOS & CONDIÇÕES DA ESTADIA

### CAPÍTULO 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 empreendimento (empreendimento turístico), de acordo com a legislação aplicável e com as normas do Grupo MGM Muthu Hotels (doravante, o “Empreendimento” ou “Hotel”).
- 1.2. O Regulamento Interno está disponível para os Clientes a todo o tempo, na recepção do empreendimento, em português e em inglês, bem como no sítio na internet do grupo MGM Muthu Hotels ([www.muthuhotelsmgm.com](http://www.muthuhotelsmgm.com)).

#### **2. Admissão e Acesso**

- 2.1. Em conformidade com o disposto no artigo 48.º do Decreto-Lei n.º 186/2015 de 3 de setembro, que altera o Decreto-Lei n.º 39/2008 de 7 de março, 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. Não é permitido check-in a menores de 18 anos. Caso a reserva tenha sido efetuada com base na imprecisão ou falsidade na idade, será recusado check-in, sem direito a reembolso do valor pago.
- 2.3. Todos os clientes (incluindo menores) alojados no empreendimento são obrigados a apresentar o seu documento de identificação no momento da admissão no empreendimento.
- 2.4. 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 empreendimento para efeitos de cumprimento da legislação aplicável, durante o prazo legalmente estabelecido.
- 2.5. 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 receção 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.
- 2.6. O check-in realiza-se a partir das 17h00 (dezassete horas) da data de entrada. Nas datas de ocupação máxima do empreendimento, a disponibilidade da unidade de alojamento para o Cliente poderá ser adiada por um período não superior a três horas.
- 2.7. O check-out realiza-se até às 10h00 (dez horas) 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 receção 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 para check-out após as 15:00 ou correspondente a 50% da tarifa diária para check-out até às 15:00.

- 2.8. Aquando do acesso e durante toda a estadia, o Cliente e qualquer outro utilizador autorizado que o acompanhe, comprometem-se a:
- Observar as regras de coexistência e higiene ditadas para a correta utilização do empreendimento;
  - Respeitar as regras internas do empreendimento;
  - Respeitar a data acordada de check-out do empreendimento;
  - Pagar os serviços contratados no momento da apresentação da fatura ou dentro do prazo acordado, sendo que a apresentação de qualquer reclamação não implica a dispensa de pagamento;
  - Respeitar os colaboradores, as instalações e os demais utilizadores do empreendimento, bem como o seu equipamento.

### **3. Deveres do cliente**

São deveres do cliente, entre outros que, expressamente estão previstos noutros capítulos do presente regulamento interno:

- Manter uma conduta adequada com o ambiente do Hotel;
- Respeitar os horários e normas de funcionamento dos serviços oferecidos;
- Não praticar atos considerados nocivos e/ou inadequados à moral e aos bons costumes;
- Não utilizar empregados do Hotel para a realização de serviços particulares;
- Não interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de responsabilidade da Administração do Hotel;
- Não utilizar brinquedos em locais impróprios ou que possam causar danos a terceiros;
- Não abandonar recipientes de vidro em locais inapropriados como nas áreas de circulação e lazer.

### **4. Impedimentos ao acesso**

- Os responsáveis pelo empreendimento 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.
- Está vedada a estadia a hóspedes que ultrapassem o número inicialmente contratado com o empreendimento, 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 empreendimento 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 ou autorizada pelo empreendimento.
- Todos os clientes devem respeitar o direito ao descanso dos demais. Devem os clientes evitar qualquer forma de perturbação sonora durante a estadia. Caso sejam recebidas queixas sobre ruído excessivo, durante o período das 22:00 às 08:00, proveniente de um determinado quarto, poderão ser tomadas medidas, incluindo a solicitação de retirada do cliente sem direito a reembolso ou compensação.
- O empreendimento 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 empreendimento 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 empreendimento 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 empreendimento poderá solicitar a assistência das forças de segurança para proceder à referida expulsão.

### **5. Capacidade do Alojamento**

- A capacidade dos apartamentos disponíveis no empreendimento são os seguintes:
  - Estúdios ou “Terrace Rooms” – capacidade para dois adultos;
  - Apartamentos de um quarto – capacidade para quatro adultos;
  - Apartamentos de dois quartos – capacidade para seis adultos;

- 5.2. É tolerável, a ocupação adicional ao ponto anterior, de uma criança com idade inferior a 12 anos.
- 5.3. Berços e/ou camas dobráveis, estão disponíveis, sujeitos a disponibilidade e ao pagamento de uma tarifa diária suplementar.

## 6. Pagamento, reembolso e faturação

- 6.1. 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 empreendimento (excepto cheques pessoais) e com um limite de pagamento em dinheiro de:
  - 6.1.1. Inferiores a 3.000,00€ (três mil euros) para pessoas singulares residentes em Portugal e de 10.000,00€ (dez mil euros) para indivíduos não residentes em Portugal (que não atuem em qualidade comercial ou empresarial);
  - 6.1.2. 1.000,00€ (mil euros) para pessoas colectivas ou pessoas singulares que actuem em qualidade comercial ou empresarial (residente ou não residente em Portugal), em conformidade com as disposições da Lei n.º 83/2017, de 18 de Agosto, que estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo e da Lei n.º 92/2017, de 22 de Agosto, que altera a Lei Geral Tributária.
  - 6.1.3. O empreendimento pode recusar pagamentos em moedas, caso o número de moedas sejam superiores a 50.
  - 6.1.4. O empreendimento 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 empreendimento.
- 6.2. Qualquer reembolso deverá ser processado através do mesmo método de pagamento utilizado pelo cliente e mediante autorização do diretor do hotel.
  - 6.2.1. **Reembolso de pagamentos efetuados em numerário:** Apenas poderão realizar-se reembolsos em numerário, para pagamento efetuados no próprio dia, mediante a presença física do cliente no hotel e até a um limite máximo de €200 (duzentos euros). Na eventualidade do valor a reembolsar ser superior a €200 (duzentos euros), o valor deverá ser reembolsado através de transferência bancária.
  - 6.2.2. **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 da UNICRE.
  - 6.2.3. **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.
  - 6.2.4. **Reembolso de pagamento efetuados através de Agência de Viagens:** O reembolso de pagamentos efetuados através de agentes de viagens, deverá ser processado e efetuado pelos mesmos. O cliente deverá entrar em contacto directo com a agência de viagens e solicitar o reembolso, seguindo os termos & condições da agência.
- 6.3. O empreendimento 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 empreendimento 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 empreendimento ou através do endereço de contacto indicado na fatura.

## 7. Objetos de Valor

- 7.1. O Cliente é exclusivamente responsável por manter os seus pertences sob vigilância constante nas áreas comuns do empreendimento (incluindo o parque de estacionamento) e na área interna do seu alojamento uma vez que, o empreendimento não é responsável por bens ou objectos que não sejam depositados no cofre, tendo em conta o âmbito dos limites estabelecidos na apólice de seguro.
- 7.2. Os objetos deixados pelos Clientes no empreendimento serão guardados durante 6 (seis) meses a partir da data de check-out. Decorrido este período, o empreendimento não se responsabiliza pelos mesmos.
- 7.3. O pessoal do empreendimento não é responsável pelas cartas e/ou encomendas enviadas aos Clientes durante a sua estadia no empreendimento. Os clientes devem assegurar-se de que recebem as suas encomendas pessoalmente.

## **8. Segurança**

- 8.1. 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 empreendimento.
- 8.2. Em conformidade com o disposto na Lei 37/2007, na redação que lhe foi dada pela Lei 63/2017, é proibido fumar no empreendimento, exceto nas zonas destinadas para o efeito, se as houver. Em caso de incumprimento, o empreendimento poderá solicitar ao Cliente o pagamento das despesas relativas à limpeza e extração do fumo.

## **9. Animais de estimação**

- 9.1. Não são permitidos animais de estimação nas instalações do empreendimento, com exceção de cães-guia devidamente treinados e licenciados.
- 9.2. O empreendimento reserva-se ao direito de expulsão – sem qualquer tipo de indemnização ou reembolso de quaisquer quantias pagas – a todos os clientes que introduzam um animal de estimação no empreendimento, que não seja cão-guia, assim como a cobrança de uma taxa adicional de limpeza.

## **CAPÍTULO II – SERVIÇOS AOS HÓSPEDES**

### **1. Arrumação e limpeza**

- 1.1. A limpeza do apartamento é efetuada em dias alternados, podendo o Cliente solicitar limpeza adicional e/ou substituição de toalhas e mudança de lençóis a qualquer momento.
- 1.2. Tendo em vista a limpeza do quarto, o Cliente deverá assegurar que o mesmo se encontra disponível à entrada dos funcionários adjudicados para o feito.
- 1.3. A utilização das toalhas de banho está exclusivamente reservada a fins de higiene pessoal.
- 1.4. É da exclusiva responsabilidade do Cliente manter a disposição e estado do mobiliário do quarto tal qual foi encontrado.

### **2. Parque de Estacionamento**

#### **2.1. Regras aplicáveis à utilização de parque de estacionamento (serviço gratuito)**

- 2.1.1. 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.
- 2.1.2. O parque de estacionamento gratuito é de uso exclusivo dos Clientes do empreendimento, coincidindo com o seu período de alojamento e terminando no momento do check-out
- 2.1.3. O serviço de estacionamento é um serviço que se encontra associado ao serviço de alojamento. Está vedado o acesso ao parque de estacionamento a utilizadores não alojados no empreendimento ou a convidados temporários de clientes alojados.
- 2.1.4. O Cliente deverá ocupar apenas um lugar de estacionamento por viatura;

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

- 2.2.1. O empreendimento não será responsável por qualquer dano causado ao veículo, em conformidade com a regulamentação aplicável. O empreendimento não é responsável por quaisquer danos causados ou provocados nos veículos que utilizam o serviço de parque de estacionamento, nem por quaisquer objetos neles depositados, bem como pelo furto ou roubo do próprio veículo.
- 2.2.2. O Cliente será responsável perante o empreendimento e perante outros Clientes por quaisquer danos causados a estes, devido a violação do dever de cuidado na condução do veículo no parque de estacionamento. O Cliente aceita e reconhece que o empreendimento possa cobrar, no âmbito daquela mesma violação do dever de cuidado, o montante dos danos causados ao empreendimento ao cartão depositado como garantia da estadia.

### **3. Serviços de Restauração**

- 3.1. Os Clientes deverão respeitar os horários de abertura e encerramento das instalações dos serviços de restauração.
- 3.2. Os alimentos disponibilizados nas zonas de restauração são para consumo exclusivo no empreendimento, não estando autorizada a retirada da mesma para fora da zona designada para o efeito.
- 3.3. 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.
- 3.4. O empreendimento não dispõe de serviço de cobrança ao quarto, pelo que qualquer consumo nos restaurantes e bares devem ser pagos no ato entrega dos produtos.
- 3.5. O empreendimento não dispõe de serviços de room service.

### **4. Normas aplicáveis ao uso da piscina**

- 4.1. É proibida a utilização do serviço de piscina pelo Cliente fora do horário fixado pelo empreendimento.
- 4.2. O acesso à piscina apenas será permitido aos Clientes alojados no empreendimento, bem como àqueles que tenham pago a taxa de entrada (se aplicável).
- 4.3. O acesso à piscina encontra-se sujeito à sua disponibilidade, respeitando a capacidade definida pelo empreendimento para a mesma.
- 4.4. 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.
- 4.5. Nudez parcial ou total não é permitida em nenhuma das áreas da piscina.
- 4.6. É obrigatória a utilização dos duches antes da entrada na piscina.
- 4.7. É obrigatório o uso de calçado adequado na área da piscina, nas zonas de passagem e instalações sanitárias.
- 4.8. A utilização das espreguiçadeiras do espaço da piscina é gratuita e não pode ser reservada. O pessoal do empreendimento 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 empreendimento.
- 4.9. 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 empreendimento dispõe de um serviço de toalhas para uso exclusivo da piscina e/ou praia e, em tal caso, as condições aplicáveis ao serviço.
- 4.10. É proibido levar copos ou outros objetos de vidro para a zona da piscina.
- 4.11. O uso de bóias ou insufláveis dentro da piscina encontra-se vedado, exceto em caso de tratar-se de pessoas com essa necessidade (crianças ou pessoas com deficiência).
- 4.12. 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 empreendimento

### **5. Normas aplicáveis ao uso do Jacuzzi**

- 5.1. É proibida a utilização do jacuzzi pelo Cliente fora do horário fixado pelo empreendimento.
- 5.2. O acesso ao jacuzzi apenas será permitido aos Clientes alojados no empreendimento, bem como àqueles que tenham pago a taxa de entrada (se aplicável).
- 5.3. É obrigatória a utilização dos duches antes da entrada no jacuzzi.
- 5.4. O acesso ao jacuzzi encontra-se sujeito à sua disponibilidade, respeitando a capacidade definida pelo empreendimento para a mesma.
- 5.5. É expressamente proibido o consumo de bebidas alcoólicas no jacuzzi.

## **6. Normas aplicáveis ao uso da Sauna**

- 6.1. É proibida a utilização da sauna pelo Cliente fora do horário fixado pelo empreendimento.
- 6.2. O acesso à sauna apenas será permitido aos Clientes alojados no empreendimento, bem como àqueles que tenham pago a taxa de entrada (se aplicável).
- 6.3. É obrigatória a utilização dos duches antes da entrada na sauna.
- 6.4. O acesso à sauna encontra-se sujeito à sua disponibilidade, respeitando a capacidade definida pelo empreendimento para a mesma.
- 6.5. Por forma a evitar o superaquecimento e a desidratação, o limite de tempo de permanência na sauna, não pode exceder os 15 minutos por sessão.
- 6.6. É expressamente proibido o consumo de bebidas alcoólicas na sauna.

## **CAPÍTULO III - INFORMAÇÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODOS OS SERVIÇOS**

### **1. Apoio ao Cliente:**

Para qualquer tipo de dúvidas ou questões relativas ao funcionamento do empreendimento, o Cliente deverá contactar o pessoal da equipa de apoio ao cliente ou a receção. Estes estarão disponíveis para prestar o apoio necessário ou, caso seja necessário, contactar o responsável máximo do empreendimento para que o resolva.

### **2. Reclamações:**

- 2.1. Qualquer reclamação relacionada com a estadia deverá ser comunicada à receção do hotel ou ao serviço de apoio ao cliente, durante o período de alojamento. Reclamações feitas após o check-out não serão consideradas para efeito de compensação ou reembolso.
- 2.2. Encontra-se disponível no balcão da receção do empreendimento o livro de reclamações em formato físico, bem como poderá ser usado o livro de reclamações em formato eletrónico em <https://www.livroreclamacoes.pt>.

### **3. Responsabilidade do Titular da Reserva:**

O titular da reserva é responsável por quaisquer atos e danos causados pelos demais hóspedes incluídos na reserva. Em caso de danos ou incidentes, o titular da reserva será responsabilizado financeiramente e deverá suportar os custos de reparação ou substituição necessários.

### **4. Segurança dos espaços e serviços:**

Todas as instalações e serviços oferecidos pelo empreendimento 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 empreendimento.

### **5. Comunicação de situações anormais:**

Perante o conhecimento de qualquer ocorrência considerada anormal, requer-se que o Cliente comunique a mesma junto da receção do empreendimento. Exemplos não exaustivos poderão ser, nomeadamente, e não só: a circulação de pessoas suspeitas nos corredores do empreendimento, repetidos contactos telefónicos não identificados para o quarto do Cliente, contactos em pessoa junto do quarto do Cliente, por indivíduos não identificados.

## **CAPÍTULO IV - SERVIÇOS COMPLEMENTARES PRESTADOS POR TERCEIROS**

1. Os Clientes poderão reservar ou obter, na receção do empreendimento, informações sobre excursões, serviços e experiências fornecidas por terceiros.
2. Ainda que o empreendimento possa comercializar os serviços mencionados no ponto anterior, não é responsável pelos serviços prestados por terceiros, sendo a prestação ou qualquer consequência do mesmo, responsabilidade da empresa terceira, devidamente identificada no voucher emitido.