

Termos e Condições

(última atualização em 09 de setembro de 2025)

I. Âmbito de aplicação

Os termos e condições constantes do presente documento aplicar-se-ão à relação entre o visitante (doravante denominado “Cliente”) e os Hotéis Bocage 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. Após solicitar a reserva de um quarto, o Cliente recebe um orçamento por parte dos Hotéis Bocage. Após confirmação da reserva da estadia, os Hotéis Bocage fornecerão ao cliente o respetivo código de reserva, que servirá de identificação para a gestão da estadia e check-in.

2. As solicitações de reservas de quartos não são vinculativas nem obrigam os Hotéis Bocage a celebrar contrato com o Cliente. Os Hotéis Bocage terão sempre o direito de se recusar a celebrar contrato e disponibilizar quarto a seu exclusivo e discricionário critério.

3. Os Hotéis Bocage apenas garante ao Cliente a disponibilização de um quarto da categoria reservada, não sendo garantido um quarto de hotel específico.

III. Tipologia de Reserva e Políticas de Cancelamento/ Não comparência

1. Nos Hotéis Bocage o Cliente poderá efetuar três tipos de reservas, reservas “garantidas”, reservas “não garantidas” e reservas “não reembolsáveis”.

2. “Reserva Não Garantida” consiste numa reserva, sem pagamento antecipado ou fornecimento de dados de um cartão de crédito. Esta reserva caducará de forma automática caso o cliente não compareça para check-in até às 16h00 do dia de chegada, podendo, nesse caso, os Hotéis Bocage disponibilizar de imediato o quarto para venda. Desta forma o cliente não pode reclamar qualquer compensação, seja a que título for.

3. “Reserva Garantida” consiste numa reserva individual, com fornecimento de dados válidos de um cartão de crédito, ou com pré-pagamento do alojamento reservado.

4. “Reserva não reembolsável” consiste numa reserva, com pagamento online imediato e sem possibilidade de modificação ou cancelamento gratuito.

5. Em qualquer uma das tipologias de reserva, salvo tarifas especiais, reservas não reembolsáveis ou reservas efetuadas através de terceiros, o cancelamento gratuito é permitido até às 16h00 do dia anterior ao de chegada. Se o cliente tiver liquidado a reserva antecipadamente, os Hotéis Bocage restituirão os valores pagos.

6. Caso o pedido de cancelamento seja efetuado após o prazo de cancelamento gratuito, o cliente será penalizado de acordo com as condições presentes na respetiva confirmação de reserva, ficando a estadia sem efeito. O mesmo se aplica em casos de não comparência, sem que o cliente tenha cancelado a reserva dentro do período gratuito.

IV. Chegada e Partida

1. Caso o cliente disponha de uma reserva confirmada, os Hotéis Bocage disponibilizarão um quarto da categoria reservada a partir da data de chegada. Se o cliente efetuar a contratação do alojamento diretamente na receção do hotel será disponibilizado um quarto na categoria pretendida, de acordo com a disponibilidade do hotel. Os quartos são disponibilizados, em princípio, a partir das 15h00.

2. Na data da partida o Cliente terá de desocupar o quarto sem quaisquer danos até às 12 horas (hora limite de check-out).

3. Caso o quarto não seja desocupado até à hora limite de check-out será imediatamente cobrada uma compensação correspondente à tarifa em vigor para essa noite no hotel, tendo apenas direito a utilizar o quarto nesse período caso o hotel tenha disponibilidade, caso contrário terá de pagar a compensação e abandonar o quarto o mais brevemente possível.

V. Animais

1. É expressamente proibido alojar animais nos Hotéis Bocage, salvo exceções legais devidamente documentadas.

2. A introdução, por parte do Cliente, de animais no hotel permitirá aos Hotéis Bocage a rescisão imediata do contrato com o Cliente, obrigando à saída do hotel sem que lhe sejam restituídos os valores entretanto pagos pela estadia contratada.

VI. Termos de utilização

1. No momento do check-in será solicitado a todos os hóspedes a apresentação de um documento de identificação válido, com fotografia.

2. Menores não acompanhados pelos pais/ tutores legais deverão apresentar uma declaração idónea, conforme exigido pela legislação portuguesa vigente.

3. Crianças menores de 18 anos de idade terão de ser supervisionadas pelo Cliente adulto acompanhante durante a sua estadia no hotel. Não é permitido o check-in a menores de 18 anos desacompanhados.
4. Os Hotéis Bocage dispõem de camas extras. É permitida a utilização de 1 cama-extra por quarto, sujeito a disponibilidade. A cama extra tem um custo associado, que será após o pedido de reserva.
5. A estadia de 1 criança de até 6 anos, por quarto, acompanhada de adultos (devendo ser partilhada a cama existente no quarto) não tem custo adicional.
6. Somente as pessoas indicadas na reserva de alojamento terão direito a usar o quarto de hotel.
7. Os clientes devem tratar o quarto de hotel e áreas comuns com cuidado e consideração.
8. 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.
9. O Cliente não tem permissão para cozinhar os alimentos trazidos, seja no quarto ou em qualquer outra parte das instalações do hotel.
10. Recomendamos vivamente que não sejam mantidos objetos valiosos (como jóias, documentos de identificação ou outros itens) e/ ou dinheiro no quarto do hotel.
12. Os Hotéis Bocage não assume qualquer responsabilidade em caso de furto, perda ou deterioração de objetos de valor tais como dinheiro, joias ou outros, caso tais eventos tenham lugar no quarto de hotel.

VII. O acesso ao quarto de hotel

Os Hotéis Bocage 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.

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. As taxas aplicáveis são os preços acordados ou as tarifas indicadas na tabela em vigor na data da celebração do contrato. Os Hotéis Bocage reservam-se o direito de ajustar os preços ou adicionar cobranças extras caso haja uma exigência legal, como a introdução de impostos, taxas turísticas ou outros encargos definidos por lei.

3. 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. À chegada ao hotel o Cliente deverá proceder, de imediato, ao pagamento do valor devido pela totalidade da reserva (incluindo serviços adicionais), independentemente da data de faturação. Nesse momento os Hotéis Bocage fornecerão uma chave de acesso ao quarto que se manterá válida até ao final da estadia contratada.

2. O preço total da estadia será cobrado independentemente de o Cliente realmente ter feito uso do quarto.

4. Os Hotéis Bocage aceitam pagamento em Euros, Transferência Bancária, CE Maestro, Visa Electron e os cartões de crédito: Visa, MasterCard e American Express. Não serão aceites pagamentos por cheque ou outros métodos de pagamento não especificados anteriormente.

X. Reclamações relativas a defeitos de material

1. O Cliente deve inspecionar o quarto do hotel aquando da sua chegada e reportar, de imediato, os defeitos eventualmente encontrados na receção do hotel.

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

3. Verificando-se efetivamente a existência de um defeito no quarto do Cliente, os Hotéis Bocage têm o direito de optar pela sua reparação, realojando o Cliente em outro quarto que tenha, pelo menos, a mesma categoria contratada com o Cliente.

4. Para os efeitos supramencionados serão apenas considerados defeitos sérios e suscetíveis de colocarem em causa o nível de serviço e qualidade, não sendo os Hotéis Bocage obrigados 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 os Hotéis Bocage não tenham meios para proceder à reparação do defeito relevante ou para 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.

XI. Responsabilidade por parte dos Hotéis Bocage

1. Os Hotéis Bocage apenas será responsável por danos ou perdas do Cliente quando tais factos resultarem da atuação culposa dos Hotéis Bocage.

2. Os Hotéis Bocage não assumem qualquer responsabilidade por perda de dados fornecidos pelo Cliente em caso de transmissão eletrónica de dados de pagamento sendo apenas responsável perante este caso exista atuação culposa.
3. Os Hotéis Bocage não serão considerados responsáveis perante o Cliente em caso de atraso na disponibilização do quarto conquanto haja motivo válido para a não disponibilização atempada do quarto.
4. 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. Os Hotéis Bocage não assumem qualquer responsabilidade por atos praticados por qualquer trabalhador do hotel, salvo se este estiver no seu período normal de trabalho, devidamente identificado e fardado como trabalhador da empresa.
7. Os Hotéis Bocage não assumem qualquer responsabilidade nem poderá em qualquer caso ser responsabilizada por incumprimento de obrigações acessórias.
8. Os Hotéis Bocage não poderão em qualquer caso ser responsabilizados por ato ou omissão de outro qualquer Cliente, mesmo que esta seja suscetível 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 aos Hotéis Bocage.
9. Os Hotéis Bocage não assumem responsabilidade perante o Cliente por quaisquer lucros cessantes ou prejuízos indiretos 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.

XIII. Término do contrato de alojamento

1. Os Hotéis Bocage têm o direito de rescindir o contrato de alojamento caso o Cliente não pague integralmente o valor da reserva 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, não havendo lugar à devolução dos valores pagos. Após check-in efetuado não são permitidas modificações de reserva.

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

4. Os Hotéis Bocage reservam-se ao direito de rescindir imediatamente o contrato de alojamento por justa causa caso o cliente comprometa a convivência, o sossego ou a higiene do estabelecimento. Motivos incluem intoxicação por drogas ou álcool, uso do quarto para prostituição, conduta ofensiva com funcionários ou hóspedes, perturbação da ordem ou histórico de reservas fraudulentas e danos ao hotel.

XIV. Proteção de dados

1. O Cliente é informado de que seus dados pessoais serão armazenados e processados pelos Hotéis Bocage e partilhados com empresas associadas e prestadores de serviços selecionados, em conformidade com a lei, para execução do contrato e prestação de serviços.

XV. 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. Os Hotéis Bocage terão o direito de ter terceiros a exercer o cumprimento das suas obrigações ao abrigo e no âmbito do contrato de alojamento.

4. A nulidade de uma ou mais das disposições anteriores não prejudica a validade das disposições restantes. A disposição inválida será substituída pela disposição válida, o mais aproximado das intenções comerciais e legais das partes ou caso tal não seja possível pela legislação portuguesa em vigor.