



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

GRUPO SAVIOTTI

TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

Ao utilizar o website alojado em www.dompedrolisboa.com (“Site”), ou alguma das informações, ficheiros de dados, texto escrito, gráficos, *links*, ficheiros de áudio ou outros sons, fotografias, vídeos ou outras imagens (em conjunto “Conteúdos”), recursos e serviços , incluindo *newsletter* (em conjunto “Conteúdos” e “Serviços”), através dela disponibilizados, está, enquanto utilizador ou visitante dos mesmos (“Utilizador”) a concordar com e a aceitar i) os presentes Termos e Condições de Utilização (“Termos e Condições “) e ii) a Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais, disponível em Política de Privacidade.

O Site é detido pela Sociedade DPLISBOA – Investimentos Hoteleiros, S.A., sociedade anónima com sede na Rua Dr. Fernão Ornelas, 67, 2º Esq., no Funchal, com número único de matrícula e de pessoa coletiva nº 502628936, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Funchal, com o capital social de € 5.000.000,00 (DPLISBOA), entidade que integra o GRUPO SAVIOTTI.

Através do Site, a DPLISBOA dá ao Utilizador acesso ao seus Serviços, incluindo atualizações, desenvolvimentos, novas ferramentas e/ou novas propriedades web, estão sujeitas aos presentes TERMOS E CONDIÇÕES.

A realização de reservas de viagens e/ou alojamento pode ser efetuada através do Site, embora a contraparte nos contratos celebrados através do Site que tenham como objeto a prestação de serviços turísticos, a DPLISBOA limita-se a disponibilizar a plataforma que permite contratação, via Site, dos serviços pelo Utilizador.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

2. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO UTILIZADOR

2.1 A DPLISBOA reserva-se o direito de alterar os presentes TERMOS e CONDIÇÕES a qualquer momento, limitando-se a colocar as alterações on-line, sendo da exclusiva responsabilidade do Utilizador a verificação e cumprimento dos mesmos aquando de cada utilização.

2.2 O uso do Site depois da publicação das alterações constitui aceitação da redação dos TERMOS e CONDIÇÕES.

2.3 Caso o Utilizador não esteja de acordo com as alterações efetuadas ou, em termos gerais, com os TERMOS E CONDIÇÕES deve, de imediato, deixar de utilizar o Site.

2.4 Ao aceder, utilizar e descarregar os materiais do Site, o Utilizador concorda, em seu nome e/ou representação da entidade em nome da qual estiver a atuar, cumprir pontualmente o disposto nos presente Termos e Condições, garantindo ter poderes para em nome do terceiro que representa, se for esse o caso.

2.5 Está expressamente vedado o acesso aos Serviços por quaisquer outro meios que não o interface disponibilizado pela DPLISBOA bem como o acesso (ou tentativa de acesso) ao site e aos Serviços através de meios automatizados (incluindo o uso de scripts ou web crawler) e ainda introduzir no site qualquer tipo de virus ou programas que o danifiquem.

2.6 Está igualmente expressamente vedada a utilização do Site para outros fins que não aqueles a que o Site se destina, incluindo fins ilegais ou quaisquer outros que possam ser considerados prejudiciais para a imagem do GRUPO SAVIOTTI no mercado.



Dom Pedro

Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

2.7 A usurpação, contrafação, aproveitamento do conteúdo usurpado ou contrafeito, a identificação ilegítima e a concorrência desleal são puníveis criminalmente.

3. CONTA DO UTILIZADOR

3.1 De forma a poder aceder a certos Serviços e a áreas restritas do Site, pode ser solicitado ao Utilizador que forneça dados pessoais, tais como a sua identificação e dados de contacto, no âmbito do processo de criação de conta do Utilizador no Site.

3.2 Deve ser indicado um endereço de correio eletrónico válido assim como quaisquer outras informações necessárias para concluir o processo de registo.

3.3 A informação disponibilizada deve ser verdadeira, atualizada, completa e precisa.

3.4 O Utilizador é responsável pela palavra-passe escolhida e pela sua confidencialidade.

3.5 Caso o Utilizador detecte algum uso ilícito da sua conta de utilizador, deve dar desse facto imediato conhecimento à DPLISBOA, sem prejuízo de poder vir a ser responsabilizado por esta ou por terceiro pela utilização ilícita da conta de utilizador e da palavra-passe.

3.6 A conta do utilizador só pode ser utilizada por terceiro com conhecimento e autorização daquele.

3.7 O Utilizador é exclusivamente responsável por quaisquer danos emergentes ou lucros cessantes causados pela sua conduta ilícita ao utilizar o Site, os serviços e conteúdos nele existentes.

3.8 Caso a DPLISBOA desative ou, de outra forma, retire o acesso à sua conta de utilizador, decorrentes das situações previstas nos números anteriores, o Utilizador declara, desde



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

já, que compreende e aceita poder ficar impedido de aceder a áreas restritas do Site, aos detalhes da sua conta de utilizador ou a quaisquer conteúdos aí existentes.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA DPLISBOA

4.1 A DPLISBOA reserva-se o direito a:

- a) modificar, acrescentar ou remover partes dos TERMOS E CONDIÇÕES;
- b) modificar ou cessar os Serviços por qualquer motivo, a todo o tempo e sem aviso prévio;
- c) remover contas cujo conteúdo seja ilícito , ofensivo, ameaçador, difamatório, pornográfico, obsceno ou censurável ou que viole os direitos de propriedade de terceiros ou os TERMOS E CONDIÇÕES;
- d) modificar, substituir, recusar o acesso ao site e serviços, suspender ou descontinuar-los parcial ou totalmente

4.2 Estas alterações produzem efeitos a partir da sua colocação no Site ou na data de envio de eventuais notificações.

4.3 A DPLISBOA compromete-se a fornecer o suporte técnico ao utilizador com a Conta do utilizador.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

5. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS DA PERSONALIDADE

5.1 Titularidade: toda a informação e Serviços contida no site e todos os dados e informação compilados pela DPLISBOA (ficheiros de dados, texto escrito, música, software, ficheiros audios, fotografias, videos ou outras imagens) aos quais tenha acesso por parte dos Serviços ou através dos conteúdos da DPLISBOA são considerados conteúdos da DPLISBOA quando devidamente identificado.

5.2 Não é permitido ao Utilizador modificar, locar, comodatar, mutuar ou vender, distribuir ou criar uma obra com base nos conteúdos (parcial ou totalmente), a menos que tenha sido expressamente autorizado, por escrito, para o efeito pela DPLISBOA ou por terceiro que detenha a respetiva propriedade intelectual e direitos da personalidade.

5.3 O Utilizador reconhece e concorda que a DPLISBOA retém todos os direitos de propriedade intelectual (quer esses direitos estejam ou não registados e em qualquer parte do mundo onde esses direitos possam existir) relativos aos Serviços.

5.4. A DPLISBOA retém todos os direitos não concedidos expressamente ao Utilizador nos presentes TERMOS E CONDIÇÕES.

5.5. O Utilizador aceita, ainda, não remover, ocultar ou alterar quaisquer avisos de direitos de propriedade (incluindo avisos de direitos de autor e de marcas comerciais) que possam estar afixados ou contidos nos Serviços.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

MARCAS E AFINS

5.6 Salvo se expressamente autorizado pela DPLISBOA a fazê-lo, nada nos presentes TERMOS e CONDIÇÕES confere ao Utilizador o direito a utilizar qualquer das marcas registadas, marcas comerciais, marcas de serviços, logotipo e domínios e outras características distintivas da DPLISBOA ou de qualquer outra entidade deste grupo económico.

SOFTWARE

5.7 A DPLISBOA concede ao Utilizador uma licença pessoal, territorial, mundial, gratuita, intransmissível e não exclusiva para utilizar o interface de reservas existente no Site como parte dos Serviços fornecidos (software).

5.8 Esta licença tem como único objetivo permitir a utilização e usufruto do serviço de reservas tal como é disponibilizado no Site, tal como é permitida nos TERMOS e CONDIÇÕES.

5.9 Está vedado ao Utilizador (nem pode permitir a terceiros) copiar, modificar, criar uma obra derivada, proceder à engenharia reversa, descompilação ou de alguma forma tentar extrair o código da fonte de software ou de qualquer parte que o componha, salvo se expressamente permitido ou previsto na legislação aplicável ou que o Utilizador tenha sido especificamente autorizado, por escrito, pela DPLISBOA, a fazê-lo.

5.10 Está igualmente vedado ao Utilizador ceder (ou conceder uma sub-licença) os seus direitos de utilização do Software ou, em alternativa, transferir parte dos seus direitos de utilização do software.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

6. EXCLUSÃO DE GARANTIAS

6.1 Na medida do permitido pela legislação aplicável, os Serviços são fornecidos tal como estão disponíveis (“ *as is and is available* ”).

6.2 A DPLISBOA não oferece qualquer tipo de garantia em relação aos mesmos e, em particular a DPLISBOA, não garante ao Utilizador que:

- a) a utilização dos Serviços vá de encontro às suas necessidades e expectativas;
- b) a utilização dos Serviços não seja interrompida, não seja pontual, não seja segura e não seja isenta de erros;
- c) qualquer informação obtida, resultante dos Serviços, seja exata e fiável;
- d) os defeitos (a existirem) no funcionamento ou da funcionalidade de qualquer software fornecido por parte dos Serviços sejam corrigidos.

6.3 Nenhumas condições, garantias ou outros termos (incluindo quaisquer termos implícitos no que respeita à qualidade satisfatória, adequação a um fim ou conformidade com a descrição) são aplicáveis aos Serviços, exceto na medida em que se encontrem expressamente definidos nos presentes TERMOS e CONDIÇÕES

6.4 A utilização, pelo Utilizador, do Site, dos Serviços, bem como de quaisquer materiais descarregados ou por outra forma obtidos através da utilização dos Serviços, é feita por exclusiva conta e risco do Utilizador, sendo este exclusivamente

responsável por quaisquer danos emergentes e lucros cessantes causados ao equipamento no qual efetue a utilização e visualização do site, dos Serviços e dos materiais aí disponíveis.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

6.5 Nada nos presentes TERMOS e CONDIÇÕES deve afetar os direitos previstos na legislação aplicável a que Utilizador tem sempre direito como consumidor, se nessa qualidade intervier e se relacionar com a DPLISBOA e que, contratualmente, não pode concordar em alterar ou renunciar.

6.6 Nenhuma recomendação ou informação prestada, oral ou escrita, pela DPLISBOA deve ser interpretada como constituindo uma garantia de qualquer tipo, a menos que esteja expressamente prevista nos presentes TERMOS E CONDIÇÕES.

6.7 Para facilitar a acessibilidade do Utilizador a DPLISBOA pode incluir *links* para sites da internet que sejam operados por terceiros .

6.8 Aquando da utilização desses links para sites de terceiros, o Utilizador deve rever e aceitar as regras desse site antes de o utilizar, aceitando , em simultâneo, que DPLISBOA não controla o conteúdo desse site e não pode assumir qualquer responsabilidade pelos materiais criados ou publicados por esses sites de terceiros. Acresce que um *link* para um site que não seja da DPLISBOA, não significa que a DPLISBOA apoie o site ou os produtos e serviços aí referenciados.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

7. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

7.1 Na medida do permitido pela legislação aplicável, a DPLISBOA não assume qualquer responsabilidade perante o Utilizador por quaisquer danos resultantes :

a) de qualquer juízo do Utilizador quanto à integridade, precisão ou existência de qualquer anúncio ou de qualquer relação ou transação realizada com qualquer anunciante cuja publicidade é apresentada nos serviços da newsletter da DPLISBOA;

b) de quaisquer alterações que a DPLISBOA possa fazer aos Serviços ou qualquer cessação permanente ou temporária da prestação de serviços (ou quaisquer funcionalidades dos serviços);

c) da eliminação, corrupção ou erro de armazenamento de quaisquer conteúdos ou outros dados de comunicações mantidos ou transmitidos por ou através da utilização dos Serviços;

d) da violação direta ou indireta dos presentes TERMOS e CONDIÇÕES;

e) da não manutenção da segurança ou confidencialidade da palavra-passe ou detalhes da conta do Utilizador.

7.2 A responsabilidade da DPLISBOA a título de indemnização por quaisquer danos emergentes e lucros cessantes relacionados com o Site e com os Serviços causados pela DPLISBOA, seus representantes ou auxiliaries está limitada aos casos em que atue com dolo ou culpa grave.

7.3 Caso o Utilizador discorde, total ou parcialmente, do Site, dos Serviços ou ainda dos presentes TERMOS e CONDIÇÕES, dispõe apenas da faculdade de deixar de utilizar o site ou os Serviços, conforme aplicável, e de exigir o cancelamento da sua conta de Utilizador.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

8.1 A Política de Privacidade encontra-se disponível no Site.

8.2 O documento contém uma explicação dos procedimentos adotados pela DPLISBOA e por entidades terceiras que prestem serviços através do Site, no âmbito do tratamento dos dados pessoais dos seus utilizadores e da proteção da sua privacidade, aquando da utilização dos Site e dos Serviços

8.3 O utilizador aceita, desde já, que a DPLISBOA recolha e trate os seus dados pessoais nos termos da Política de Privacidade.

9. DISPOSIÇÕES GENÉRICAS

9.1 Prevalência

Em caso de conflito entre os presentes TERMOS e CONDIÇÕES e outras disposições específicas existentes no Site relativos a determinadas matérias, os presentes TERMOS e CONDIÇÕES devem prevalecer.

9.2 Exercício de Direitos

O não exercício ou a não aplicação imediata de direitos ou disposições pela DPLISBOA, previstos nos presentes TERMOS e CONDIÇÕES, não deve ser interpretado como uma renúncia aos mesmos.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

9.3 Integralidade

Os TERMOS e CONDIÇÕES constituem o acordo integral entre o Utilizador e a DPLISBOA relativamente à utilização e consulta do Site e dos Serviços, e regulam a utilização destes (excluindo quaisquer Serviços que possam ser fornecidos pela DPLISBOA no âmbito de qualquer contrato escrito em separado), substituindo, na íntegra, quaisquer acordos anteriores estabelecidos entre o Utilizador e a DPLISBOA em relação ao Site e aos Serviços.

9.4 Redução

A invalidade, declarada por sentença judicial ou arbitral transitada em julgado, de alguma das suas disposições, não determina a invalidade das demais, reservando-se a DPLISBOA o direito de, se for caso disso, modificar os TERMOS e CONDIÇÕES em conformidade de forma a suprir a invalidade.

9.5 Notificações, Comunicações, Reclamações

Quaisquer notificações e comunicações da DPLISBOA para o Utilizador ao abrigo dos presentes TERMOS E CONDIÇÕES devem ser preferencialmente efetuadas para o endereço de email ou para a morada disponibilizados pelo Utilizador na sua Conta de Utilizador, sem prejuízo da DPLISBOA poder recorrer a outros elementos e formas de contacto.

Quaisquer notificações, comunicações do Utilizador devem ser efetuadas preferencialmente para o mail guest@saviotti.pt.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

10. LEI E FORO APLICÁVEIS

Os TERMOS e CONDIÇÕES, bem como a relação do Utilizador com a DPLISBOA de acordo com os mesmos, são regidos pelas leis aplicáveis portuguesas.

O Utilizador e a DPLISBOA concordam em submeter à exclusiva jurisdição dos tribunais judiciais da comarca de Lisboa, a resolução de quaisquer questões legais resultantes dos TERMOS E CONDIÇÕES, sem prejuízo das normas legais imperativas aplicáveis.

Sem prejuízo do disposto supra, a DPLISBOA pode vir a aplicar medidas cautelares (ou de tipo equivalente de compensação legal urgente) em qualquer jurisdição.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

CONDIÇÕES GERAIS DE RESERVA

1. Âmbito

1.1 As presentes condições gerais (“CONDIÇÕES GERAIS “) regem e são parte integrante do contrato de prestação de serviços celebrado através do Site da DPLISBOA – Investimentos Hoteleiros, S.A. com número único de matrícula e de pessoa coletiva nº 502 628 936, com sede na Rua Dr. Fernão Ornelas, nº 67, 2º esq. no Funchal, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Funchal, com o capital social de €5.000.000,00 e o Cliente que subscreva o contrato (“Cliente”), que tem como objeto a prestação de serviços de reserva de alojamento turístico (“Alojamento”) e respetivos serviços turísticos subsidiários no Hotel Dom Pedro Lisboa (“ Hotel “), e ainda, quando contratados, de serviços de transporte associados (“Transporte”) ou outros serviços turísticos solicitados pelo Cliente ou propostos pelo Cliente (“Contrato”).

1.2 Para efeitos do Contrato entende-se:

a) “viagem turística” - a viagem que combine, pelo menos, dois dos seguintes serviços - alojamento, transporte, ou serviços não subsidiários dos anteriormente mencionados;

b) “viagem organizada” - a viagem turística que seja vendida ou proposta para venda a um preço com tudo incluído, quando exceda vinte e quatro horas ou inclua uma dormida.

1.4 A celebração do Contrato , que se dá após a confirmação da reserva através do Site, é feita nos termos dos presentes TERMOS e CONDIÇÕES, cujo conhecimento e aceitação



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

pelo Cliente são manifestados através da validação da caixa de aceitação para efeito no formulário de reserva, sendo, ainda, do conhecimento e aceitação do Cliente os presentes TERMOS e CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO do website e respetiva Política de Privacidade.

2. **RESERVAS**

2.1 Na marcação de qualquer reserva, o Cliente deve:

- a) preencher corretamente o respetivo formulário de reserva,
- b) indicar designadamente o Alojamento e Transporte (se for caso disso) pretendidos;
- c) as datas de partida, de entrada e saída;
- d) tarifa aplicável.

2.2 A reserva fica sempre sujeita a confirmação de disponibilidade pela DPLISBOA.

2.3 As escolhas efetuadas, os dados pessoais e a informação de pagamento fornecidos pelo Cliente é da sua inteira e exclusiva responsabilidade, devendo os elementos fornecidos ser completos, verdadeiros e atualizados.

2.4 Com a confirmação dos dados da reserva pelo Cliente, é atribuído um código de reserva que deve ser referenciado em todos os contactos com a DPLISBOA, adquirindo o Cliente o direito aos serviços de viagens contratados à DPLISBOA, nos termos descritos no respetivo comprovativo de reserva e no Contrato, após pagamento nos termos da secção 9 infra.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

2.5 Quando tenha reservado apenas Alojamento, o Cliente é integralmente responsável pela obtenção e/ou contratação de meios de transporte que permitam usufruir dos serviços contratados, sem prejuízo do Cliente poder contratar esse serviço à DPLISBOA de forma autónoma (se disponível e desde que esta o aceite).

2.6 De igual modo, o Cliente assume integral responsabilidade pela posse e/ou obtenção dos documentos necessários (tais como documentos de identificação, autorizações, vistos e certificados de vacinas) para a entrada no país e/ou localidade do Hotel e onde se insere o Alojamento ou onde faça escala durante a viagem adquirida, devendo informar-se atempadamente a esse respeito quando tenha reservado apenas Alojamento.

2.7 A DPLISBOA não assume qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou de permissão de entrada ao cliente em qualquer país, aplicando-se, nesse caso, o disposto na secção 10 infra.

2.8 A organização das “viagens organizadas” é efetuada pela DPLISBOA, salvo se o contrário resultar do respetivo programa de viagens.

2.9 Para efeitos de hospedagem/viagem de menor, quando não acompanhado pelos pais, deve ser apresentada declaração de autorização de hospedagem/viagem assinada por ambos os pais/progenitores, com assinatura reconhecida, acompanhada de cópia autenticada dos documentos de ambos os pais e certidão de nascimento do menor.

2.10 Em virtude dos regimes e tarifas especiais existentes para crianças (e que variam em função da idade), o prestador de serviços e das datas da viagem, a DPLISBOA aconselha a que o Cliente se informe previamente junto daquela antes da realização da sua reserva.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

2.11 Não são devidos quaisquer reembolsos por bens e/ou serviços que, embora colocados à disposição do Cliente, este opte por não gozar ou utilizar.

3. Benefícios, Promoções e Descontos

3.1 Em função dos acordos celebrados pela DPLISBOA com terceiros (“Parceiros”) e que estejam em vigor à data da realização da reserva pelo Cliente, este pode ter acesso a descontos e tarifas especiais (“Benefícios”) na realização da reserva, desde que se

encontre plenamente legitimado pelo Parceiro para Obtenção dos Benefícios e introduza corretamente o seu número identificativo.

3.2 A DPLISBOA reserva-se o direito de contactar o Parceiro para obter confirmação quanto à aplicabilidade dos Benefícios ao Cliente.

3.3 Para além do disposto no ponto 3.1 supra, a DPLISBOA pode efetuar no Site, com âmbito temporalmente limitado, ou não, determinadas promoções (“Promoções”) e descontos (“Descontos”).

3.4 As condições seguintes são aplicáveis aos Benefícios, Promoções e Descontos:

a) para beneficiar de determinadas Promoções e/ou Descontos, pode ser solicitado ao Cliente a introdução de um código promocional (“Código Promocional”), ou o pagamento antecipado da reserva;

b) os Benefícios, Promoções e Descontos estão sujeitos a confirmação de disponibilidade;

c) a DPLISBOA reserva-se o direito de cancelar os Benefícios, Promoções e/ou Descontos ou de rejeitar o Código Promocional quando o valor total dos códigos



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

promocionais já utilizados exceder um determinado valor financeiro (designadamente por quem não seja o seu titular/beneficiário;

d) os Benefícios, Promoções e/ou Descontos só são válidos para reservas efetuadas através do Site e não transmissíveis a terceiros.

3.5 Em caso de cancelamento ou não utilização de uma reserva efetuada no âmbito de Benefícios, Promoções e/ou Descontos, não lhe será devolvido o valor do benefício, Promoção e/ou Desconto, nem garantida a sua reaplicação noutra reserva;

3.6 Existindo alteração, por iniciativa do Cliente, das características e/ou titularidade de uma reserva efetuada no âmbito de um Benefício, Promoção e/ou Desconto, este pode perder o benefício/regalia concedido pela reserva, aplicando-se, em caso de desistência, o disposto na secção 10 infra.

3.7 A utilização de mecanismos fraudulentos para obtenção de Benefícios, Promoções e/ou Descontos responsabiliza o Cliente nos termos gerais e confere à DPLISBOA o direito de escolher entre i) a aplicação da tarifa sem desconto e ii) a resolução do contrato, equiparando-se esta resolução, quanto às consequências que dela advêm, à resolução do contrato pelo Cliente nos termos do nº1 da secção 10 infra, e sem prejuízo do direito da DPLISBOA ser indemnizada por todos os danos sofridos.

3.8 A DPLISBOA reserva-se o direito de cancelar e/ou alterar unilateralmente e a qualquer momento os Benefícios, Promoções e/ou Descontos.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

4. **Impostos**

Salvo se explicitamente referido de outra forma, ao preço da reserva acrescem ainda os impostos legalmente devidos (incluindo o IVA) que serão cobrados pela DPLISBOA ao Cliente conjuntamente com a reserva à taxa legal em vigor, em função dos serviços contratados.

5. **Taxas**

5.1 A realização de reservas, alterações às mesmas e cancelamentos, podem estar sujeitos ao pagamento de taxas cobradas pela DPLISBOA, calculadas em função do tipo de reserva, da data da sua realização (ou da respetiva alteração ou cancelamento) e da tarifa aplicável, a divulgar no momento da realização da reserva pelo Cliente.

5.2 As taxas são devidas por cada reserva realizada, como contrapartida da disponibilização dos serviços de reserva on-line pela DPLISBOA ao Cliente, sendo debitadas no momento do pagamento da reserva pelo Cliente.

5.3 As taxas devidas pelo Cliente à DPLISBOA no âmbito de uma reserva não são reembolsáveis caso este não utilize ou não goze os bens ou serviços contratados, bem como por qualquer outro motivo não imputável à DPLISBOA, excepto se o Cliente cancelar a reserva nos termos (e prazos) constantes nas presentes “Condições Gerais”.

5.4 Caso exista lugar ao pagamento de taxas de aeroporto, as mesmas deverão ser liquidadas no ato de reserva ou localmente, no aeroporto, em que as mesmas sejam exigidas, não estando incluídas no preço do bilhete.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

6. Alterações

6.1 O Cliente pode efetuar alterações às reservas das “viagens organizadas” nos termos e seguintes condições:

a) titularidade

O Cliente pode ceder a reserva, desde que informe a DPLISBOA, por escrito, com, pelo menos, 7 (sete) dias de antecedência relativamente i) à data de partida ou ii) à data de entrada no Alojamento e ainda desde que tal cessão seja possível em termos dos regulamentos de transporte aplicáveis à situação.

b) Outras alterações

Quaisquer outras alterações a reservas, que não as referidas na alínea anterior, requerem o acordo expreso da DPLISBOA, podendo implicar alterações ao preço e/ou estar sujeitas ao pagamento de taxas, calculadas em função do tipo de reserva, da data da alteração e da tarifa aplicável. A antecedência é alargada para 15 (quinze) dias nos casos de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso.

Em qualquer dos casos o cedente e cessionário são responsáveis solidariamente pelo pagamento do preço e dos encargos adicionais originados pela cessão.

6.2 É aplicável às alterações solicitadas pelo Cliente a quaisquer reservas efetuadas através do Site (e que não sejam viagens organizadas), o disposto no ponto 6.1 alínea b) supra.

6.3 Sem prejuízo do disposto no ponto 6. supra, DPLISBOA pode efetuar alterações a uma “viagem organizada” reservada pelo Cliente até 20 (vinte) dias da data prevista para a partida e indicada no comprovativo da reserva, se a alteração incidir unicamente no preço



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

e resultar do aumento do custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos e taxas cobráveis ou de flutuações cambiais, alterando-se o preço proporcionalmente ao aumento verificado face aos impostos ou taxas cobradas ou à taxa de câmbio em vigor à data da reserva, consoante aplicável.

7. ALOJAMENTO

7.1 As características do Hotel e do Alojamento são as que constam da reserva.

7.2 As fotografias no Site não foram tiradas no dia da realização da reserva pelo Cliente, pelo que podem existir diferenças não substanciais entre fotografia e a realidade à data do gozo dos Serviços contratados pelo Cliente, facto que não confere a este último o direito a qualquer modificação do contrato.

7.3 Os preços são apresentados por quarto, podendo, no entanto, ser apresentados por pessoa ou em função de outras características que estarão sempre devidamente indicadas no Site aquando da realização de uma reserva.

7.4 Caso o Cliente pretenda fazer uma reserva para um número de pessoas superior ao da lotação normal do alojamento, poderá ser-lhe colocada uma cama extra (que não tem o conforto nem a qualidade das do Alojamento), reduzindo a sua área útil, o mesmo acontecendo com as camas de criança.

7.5 Os regimes alimentares e suas especificidades deverão ser comunicados pelo ao Cliente através do Site aquando da realização de uma reserva.

7.6 Caso nada seja referido na reserva, o regime alimentar não inclui qualquer refeição.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

7.7 Nas reservas que incluem refeições, não estão incluídas as que coincidam com duração do voo, com o transporte de e para o aeroporto ou de espera entre as ligações aéreas.

7.8 O grupo, categoria e denominação do Hotel onde se insere o Alojamento são determinados pela legislação do Estado de acolhimento.

7.9 Caso o Cliente se apresente com mais pessoas do que as indicadas na reserva para utilizar o Alojamento, os responsáveis pelo Hotel podem recusar a sua entrada, situação pela qual a DPLISBOA não pode ser responsabilizada.

7.10 Quando exista uma situação de overbooking (isto é um número de reservas superior ao alojamento disponível) no Hotel onde se insere o Alojamento reservado pelo Cliente, este expressamente reconhece e aceita que a DPLISBOA possa colocá-lo noutra Alojamento do mesmo Hotel ou de outro Hotel da mesma categoria (assegurando-se que a qualidade do Alojamento disponibilizado não é inferior ao Alojamento reservado pelo Cliente), sem custos adicionais para este último e sem que, por esse motivo, tenha direito a qualquer indemnização ou à resolução do Contrato.

7.11 Por via de regra, o Alojamento pode ser utilizado a partir das 14h00m do dia de chegada e deve ser deixado livre antes das 12h00m do dia de partida (em ambos os casos à hora local do respetivo Hotel).

7.12 A permanência do Cliente no Alojamento para além da hora de saída praticada pode levar ao pagamento de montantes adicionais da responsabilidade exclusiva do Cliente.

7.13 Caso o Cliente não compareça no Hotel até às 23h59m da data de entrada indicada no comprovativo da reserva, o Hotel reserve-se o direito de desconsiderar a reserva e vender o Alojamento a terceiros, não podendo a DPLISBOA ser, por esse facto, responsabilizada.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

7.14 O Cliente deve cumprir o regulamento interno de utilização do Hotel, caso exista, não podendo a DPLISBOA ser responsabilizada por prejuízos sofridos pelo Cliente em consequência da violação do mesmo.

8. O TRANSPORTE

8.1 Uma vez que a maioria das companhias aéreas garante os preços das passagens aéreas por um período não superior a 12 (doze) horas, as tarifas disponibilizadas no Site, as mesmas estão sujeitas a confirmação pela DPLISBOA após a realização da reserva pelo Cliente, podendo o seu preço variar em virtude do intervalo de tempo que decorra entre a realização da reserva e a aquisição do bilhete.

8.2 A todas as tarifas de aviação apresentadas estão associadas regras que se prendem não apenas com condições de aquisição, mas também com alterações após a emissão e cancelamentos cujo teor é disponibilizado pela DPLISBOA e que o Cliente deve conhecer, responsabilizando-se pelo seu cumprimento integral.

8.3 As horas de chegada e de partida estão indicadas na hora local do respetivo destino e são determinadas em função dos horários das companhias aéreas, encontrando-se, por isso mesmo, sujeitas a alterações.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

9. PAGAMENTO

9.1 O Cliente deve pagar a quantia indicada no formulário de reserva como requisito prévio para poder usufruir da reserva contratada.

9.2 O pagamento deve ser efetuado pelo Cliente:

a) no Site;

b) na data da realização da reserva;

c) no Hotel, na data de entrada no Alojamento (caso esta modalidade esteja disponível para o tipo de reserva efetuada pelo Cliente).

9.3 Caso o Cliente opte por pagar a reserva aquando da realização da mesma, deve fazê-lo através de cartão de crédito da sua titularidade, dentro da lista de entidades emissoras com as quais a DPLISBOA colabora e que é disponibilizada no formulário de reserva, sendo o pagamento efetuado dentro dos limites autorizados pela entidade emissora do mesmo.

9.4 Alternativamente, caso o Cliente pretenda pagar a reserva apenas no Hotel, poderá fazê-lo nos termos permitidos pelo Hotel, devendo o Cliente informar-se atempadamente junto deste ou da DPLISBOA, sobre quais os meios de pagamento aceites.

9.5 Não obstante o disposto nos números anteriores, ser-lhe-á sempre solicitado pela DPLISBOA, aquando da reserva no Site, a informação sobre o cartão de crédito, para efeitos de garantia de reserva, comprometendo-se a DPLISBOA a debitá-lo pelo valor correspondente ao valor da primeira noite e apenas se i) o Cliente não comparecer no Hotel na data de entrada indicada no comprovativo de reserva ou ii) se cancelar a reserva



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

sem a antecedência prevista no comprovativo de reserva, o que o Cliente, desde já, expressamente aceita e autoriza.

9.6 A informação do cartão do crédito inserida pelo Cliente é protegida pela DPLISBOA, nos termos da Política de Privacidade e de Proteção de Dados desta.

10. CANCELAMENTO

10.1 Quando tenha reservado uma “viagem organizada”, e apenas nesse caso, o Cliente pode a todo o tempo desistir da reserva e resolver o Contrato, desde que o comunique à DPLISBOA até à data da partida indicada no comprovativo da reserva, caso em que tem

direito à devolução dos montantes pagos pela reserva efetuada, deduzido dos seguintes valores:

a) despesas de gestão – despesas de índole administrativa da DPLISBOA com a obtenção da reserva e com o seu cancelamento;

b) despesas de anulação – despesas de anulação não reembolsáveis, cobradas à DPLISBOA enquanto sociedade exploradora do Hotel ou por outros prestadores de serviços (companhias aéreas, guias turísticos, etc);

c) penalidade de cancelamento – penalidade pelo cancelamento da reserva, não superior a 15% (quinze por cento) do montante pago pelo Cliente.

10.2 A DPLISBOA reserva-se o direito de cancelar uma “viagem organizada” caso o número de participantes seja inferior ao mínimo exigido para a sua realização, devendo, para o efeito, informar o Cliente com, pelo menos, 5 (cinco) dias de antecedência.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

10.3 O cancelamento de quaisquer reservas efetuadas através do Site, que não sejam “viagens organizadas” implica a perda, a favor da DPLISBOA, de quaisquer montantes pagos pelo Cliente, excepto se o contrário resultar expressamente do comprovativo de reserva.

11. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

11.1 Quando, por factos que não lhe sejam imputáveis, a DPLISBOA não possa cumprir as obrigações resultantes do Contrato, deve aquela notificar imediatamente o Cliente dessa impossibilidade.

11.2 Quando a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, o Cliente pode rescindir o Contrato sem qualquer penalização ou aceitar por escrito a alteração ao contrato e eventual variação do preço.

11.3 O Cliente deve comunicar à DPLISBOA, no prazo de 4 (quatro) dias úteis, a sua decisão, entendendo-se, caso nada diga, que está de acordo com as alterações.

12. RECLAMAÇÕES

12.1 Qualquer deficiência na execução do Contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços, deve ser comunicada à DPLISBOA, por escrito, no prazo máximo de 20 (vinte) dias após o termo dos serviços contratados pelo Cliente.

12.2 Para que uma reclamação seja analisada pela DPLISBOA, a mesma deve ter sido participada pelo Cliente ao prestador de serviços (hoteis, companhias aéreas, guias, etc), durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo dos mesmos os respetivos comprovativos da ocorrência.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

12.3 Em caso de reclamação apresentada por incumprimento dos serviços contratados à DPLISBOA, o Cliente pode acionar a caução prevista na legislação aplicável (desde que a mesma se funde no incumprimento de deveres cuja observância esteja garantida pela referida caução, devendo, para o efeito, requerer ao Turismo de Portugal , I.P. que demande a entidade garante, apresentando:

a) sentença judicial transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;

b) decisão arbitral;

c) requerimento solicitando a intervenção da comissão arbitral, nos termos da legislação aplicável, instruído com os elementos comprovativos dos factos alegados.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

13. RESPONSABILIDADE

13.1 Quando se trate de “viagens organizadas”, a DPLISBOA responde perante os Clientes, nos termos da lei, excepto se:

a) o cancelamento se baseie no facto de o número de participantes na “viagem organizada” ser inferior ao mínimo exigido e o Cliente for informado, por escrito, do cancelamento dentro do prazo previsto no programa da viagem;

b) o incumprimento não resulte do excesso de reservas e seja devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais ou imprevisíveis alheias à DPLISBOA, cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas;

c) for demonstrado que o incumprimento se deve à conduta do próprio Cliente ou a atuação imprevisível de um terceiro alheio ao fornecimento das prestações devidas pelo Contrato;

d) legalmente não puder acionar o direito de regresso relativamente a terceiros prestadores dos serviços previstos no Contrato, nos termos da legislação aplicável;

e) o prestador do Alojamento não puder ser responsabilizado pela deterioração, destuição ou subtração de bagagens ou outros artigos.

13.2 No domínio das restantes viagens turísticas que não as referidas no ponto anterior, a DPLISBOA responde pela correta emissão dos títulos de Alojamento e de Transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, excepto se estes forem sugeridos pelo Cliente.



Dom Pedro

Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

13.3 Sempre que a DPLISBOA se limite a intervir como mera intermediária na reserva de serviços avulsos solicitados pelo Cliente, a responsabilidade da DPLISBOA perante o Cliente está limitada à decorrente violação da obrigação de correta emissão dos títulos de Alojamento e, quando aplicável, de Transporte.

13.4 Adicionalmente, na venda de “viagens turísticas”, que não sejam “viagens organizadas”, a responsabilidade da DPLISBOA está limitada à correta emissão dos títulos de Alojamento e de Transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo Cliente.

13.5 Na medida do permitido pela legislação aplicável, a DPLISBOA não é responsável pelos danos que possam ter origem em qualquer circunstância imprevista ou que seja de fora do seu controlo (ex: atrasos, bloqueios de rede, interferências, vírus, avarias ou desconexões no funcionamento operativo do Site ou nos aparelhos e equipamentos informáticos do cliente, ou qualquer outro funcionamento anómalo dos serviços de reservas por causas que escapem ao seu controlo e que impeçam a efetivação da reserva.

13.6 O Cliente responde perante a DPLISBOA nos termos da lei.



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

14. GARANTIAS

A responsabilidade assumida pela DPLISBOA, emergente das obrigações assumidas perante o Cliente, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil contratado junto da GENERALI – Companhia de Seguros, S.A., no montante de € 1.500.00,00 (um milhão e quinhentos mil euros), e por uma caução prestada através de garantia bancária cujo beneficiário é o Turismo de Portugal, I.P. e com as exclusões estabelecidas na legislação aplicável.

15. INDEMNIZAÇÕES

15.1 A responsabilidade da DPLISBOA tem como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras de serviços, nos termos da Convenção de Varsóvia de 1929 sobre Transporte Aéreo Internacional e a Convenção de Berna sobre Transporte Ferroviário.

15.2 No que diz respeito aos transportes e à responsabilidade das agências de viagem, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de Transporte ou de Alojamento, no caso de danos de dolo ou negligência, terá como limites os montantes da responsabilidade civil da apólice do prestador.

15.3 Na medida do permitido pela legislação aplicável, e atento ao exposto no ponto 13.3 supra, quando exista responsabilidade da DPLISBOA pela deterioração, destruição, subtração, de bagagens ou outros artigos no Hotel onde se insere o Alojamento,

enquanto o Cliente aí se encontrar alojado, tem como limites os montantes previstos na apólice do prestador



Dom Pedro Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

15.4 Na medida do permitido pela legislação aplicável, e atento o disposto no ponto 13.3 supra, a responsabilidade da DPLISBOA por danos não corporais encontra-se limite do valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido ao Cliente.

15.5 O Cliente obriga-se a indemnizar a DPLISBOA por todo os danos emergentes (incluindo custos judiciais e honorários com advogados) da violação do Contrato e na lei, sem prejuízo do especialmente disposto supra.

16. DADOS PESSOAIS

No preenchimento do formulário de reserva, serão solicitados ao Cliente determinados dados suscetíveis de o identificar (“Dados Pessoais”), que serão recolhidos pela DPLISBOA e processados por esta, no estrito cumprimento da lei e de acordo com o disposto na Política de Proteção de dados Pessoais / Política de Privacidade do Site.

17. CONTACTOS

17.1 Todas as comunicações ou notificações no âmbito do Contrato devem ser efetuadas utilizando a informação prestada pelo Cliente através do formulário on-line.

17.2 Qualquer alteração dos dados do Cliente e, bem assim, qualquer comunicação dirigida pelo Cliente à DPLISBOA deve ser efetuada da forma seguidamente descrita:

a) Linha Geral de Atendimento Telefónico - (+351) 213 896 600 (chamada para rede nacional);

b) Pedido de Contacto – o Cliente deixa o seu número de telefone/ telemóvel e/ou email, e a DPLISBOA entrará em contacto assim que possível;



Dom Pedro

Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

c) *Online Chat* – o Cliente entra dentro de um links the WhatsApp e DPLISBOA presta um serviço de assistência via *chat* para marcação de estadias ou esclarecimento de dúvidas.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 As Condições Gerais são aplicáveis apenas à reserva de serviços de viagens efetuadas através do Site, sendo um complemento de eventuais condições particulares acordadas por escrito entre o Cliente e a DPLISBOA relativamente ao objeto do Contrato ou referidas áreas específicas do Site para determinado produto ou serviço, incluindo o comprovativo de reserva (“Condições Particulares”), que são também parte integrante do Contrato

18.2 O disposto nas Condições Particulares prevalece, em caso de conflito, sobre as Condições Gerais, prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre o Cliente e a DPLISBOA e assinadas por ambos, que fazem parte do Contrato.

18.3 Celebrado o Contrato, este só pode ser alterado por escrito, por documento assinado pelo Cliente e pela DPLISBOA, o qual passa a fazer parte integrante daquele.

18.4 O disposto nas presentes Condições Gerais pode ser alterado, a todo o momento pela DPLISBOA, sem aviso prévio, como tal sempre que efetuar uma reserva o Cliente, mesmo utilizando o Site com frequência, deverá lê-las na íntegra.



Dom Pedro
Lisboa

BUSINESS & LEISURE HOTEL

18. LEI E FORO APLICÁVEIS

18.1 O Contrato é regido pelas leis portuguesas

18.2 Para a resolução de quaisquer litígios decorrentes da validade, celebração, incumprimento, extinção e interpretação é exclusivamente competente o tribunal judicial da Comarca de Lisboa, sem prejuízo das normas imperativas aplicáveis.