Termos e Condições para a Reserva de Alojamentos de Aluguer com Poder de Troca ou RCI Points

Data de entrada em vigor: 08-07-24

- 1.1. Os presentes Termos e Condições, juntamente com a nossa política de cookies e a nossa Política de Privacidade, bem como qualquer outra informação escrita que lhe facultámos antes de confirmarmos a sua reserva ("**Condições de Reserva**"), constituem a base do seu contrato de aluguer de alojamento num empreendimento ("**Empreendimento**") através da **RCI Europe** ou, nos casos aplicáveis, através das respetivas afiliadas ou entidades relacionadas, associados ou parceiros, ou qualquer empresa ou empresas pertencentes ao grupo de empresas Travel + Leisure Co. ("**RCI**", "**nós**", "**nos**" ou "**nosso**"). Nos presentes Termos e Condições, as referências a "utilizador" e "si" incluem o nome da pessoa que consta em primeiro lugar na reserva e todas as pessoas em cujo nome foi feita uma reserva, ou qualquer outra pessoa adicionada a uma reserva ou para quem uma reserva é transferida.
- 1.2. A RCI organiza as reservas de alojamentos de férias como agente ("**Agente**") dos fornecedores terceiros de hotéis, empreendimentos e outros alojamentos (o(s) "**Fornecedor(es)**"). Os termos e condições desse Fornecedor aplicam-se ao utilizador. Reveja atentamente estas Condições de Reserva, bem como todos os termos e condições e políticas e procedimentos fornecidos pelo Fornecedor do Empreendimento, incluindo quaisquer termos definidos em qualquer confirmação aplicável ou outro e-mail.
- 1.3. Uma vez que agimos sempre como Agente ao receber a sua reserva, **não somos responsáveis** por qualquer contrato que celebre para a sua estadia ou pelos atos, violações ou incumprimentos de qualquer/quaisquer Fornecedor(es) ou outra pessoa relacionada com a(s) sua(s) reserva(s).
- 1.4. Estas Condições de Reserva definem os nossos direitos e obrigações respetivos. **Tenha em atenção que as presentes Condições de reserva incidem apenas sobre o aluguer de alojamento de férias e não sobre transações de trocas ou a sua Inscrição no RCI.**
- 1.5. Para fazer uma reserva, o utilizador tem de ser Membro do RCI. Ao fazer uma reserva, a pessoa que consta em primeiro lugar na reserva aceita em nome de todas as pessoas constantes na reserva que:-
 - 1.5.1. leram as presentes Condições de reserva e dispõem da autoridade para aceitar, e aceitam ficar a elas vinculadas;
 - 1.5.2. consentem que utilizemos as informações em conformidade com a nossa Política de Privacidade;
 - 1.5.3. são atualmente Membros do RCI e a sua inscrição não foi terminada nem suspensa.
 - 1.5.4. têm mais de 18 anos de idade (ou mais de 21 no caso de reservas de alojamento nos EUA) e, ao encomendarem serviços com limitação de idade, declaram que elas e todos os membros do grupo têm idade apropriada para a aquisição de tais serviços.
- 1.6. **Tenha em atenção que o RCI não oferece qualquer programa de proteção financeira relativamente a quaisquer reservas efetuadas.**
- 1.7. **O RCI não fornece serviços de transporte nem atua como "organizador", tal como definido nos Regulamentos de Pacotes de Viagens ou Planos de Viagens Associados de 2018.**

1.8. Poderemos efetuar alterações regularmente às presentes Condições de reserva. Caso as alterações que efetuemos tenham um impacto material sobre as reservas já existentes, comunicaremos tais alterações aos membros que tenham uma reserva connosco nesse momento. Todas as reservas subsequentes serão regidas pela versão mais atual das Condições de reserva.

2. Reservar e pagar os planos de alojamento

2.1. É feita uma reserva connosco quando a) o pagamento requerido é efetuado e b) enviamos uma confirmação de reserva ao utilizador. Um contrato vinculativo entrará em vigor entre nós e o utilizador assim que lhe tivermos enviado por e-mail uma confirmação de reserva a confirmar os detalhes da sua reserva. Após a receção, se verificar que algum detalhe da confirmação (ou qualquer outro documento) está incorreto, avise-nos **imediatamente**, pois não será possível fazer alterações posteriormente e os seus direitos poderão ficar prejudicados se não formos avisados de quaisquer imprecisões em qualquer documento no espaço de dez dias após o envio (cinco dias no caso de bilhetes).

2.2 O montante em numerário a pagar para concluir uma reserva será reduzido nos montantes definidos na Tabela A, abaixo, se permitir que o RCI elimine o montante adequado de Poder de Troca ou RCI Points da Conta de Membro que tem no Programa de Troca de Timeshare RCI Weeks ou RCI Points:

Tabela A (Poder de Troca e RCI Points)

Redução no preço em numerário	Poder de Troca	RCI Points
20%	2	2.000

2.3 O Poder de Troca e os RCI Points só podem ser utilizados para a reserva do alojamento designado pelo RCI como estando disponível para uma transação e estão sujeitos à disponibilidade. Pode concluir uma reserva e solicitar a eliminação do valor adequado de RCI Points ou Poder de Troca da sua conta RCI através do nosso centro de atendimento telefónico, contactando-nos através do número 289 540 400. Reservamo-nos o direito de retirar a opção a qualquer momento.

3. Disponibilidade dos planos de viagem

3.1. A nossa capacidade para confirmar uma reserva depende da disponibilidade do alojamento no momento da reserva. Por conseguinte, não podemos garantir que qualquer pedido especial para um Empreendimento, área, data de viagem, tipo ou tamanho de alojamento, ou de qualquer outro género, possa ser atendido. No entanto, colocaremos à sua disposição as alternativas que possam estar disponíveis nesse momento.

4. Pedidos especiais

4.1. Quaisquer pedidos especiais relativos à sua reserva deverão ser feitos por escrito diretamente ao Empreendimento. Não podemos garantir quaisquer pedidos especiais que nos sejam feitos no momento da reserva. O facto de que um pedido especial tenha ficado indicado na fatura de confirmação ou em qualquer outra documentação, ou tenha sido encaminhado ao fornecedor não constitui confirmação de que o pedido será atendido. O incumprimento de qualquer pedido

especial não constituirá uma violação de contrato pela nossa parte.

5. Incapacidades e problemas médicos

- 5.1. Não somos um fornecedor de alojamento especializado em hóspedes portadores de deficiência, mas envidaremos os melhores esforços possíveis para atender a qualquer pedido especial que faça. Se o utilizador ou qualquer membro do seu grupo tiver algum problema médico ou incapacidade que possa afetar a sua estadia, indique-nos os detalhes completos antes de confirmarmos a sua reserva, para que possamos aconselhá-lo quanto à adequação dos planos de viagem escolhidos. Agindo razoavelmente, se não formos capazes de atender adequadamente às necessidades da(s) pessoa(s) em causa, não vamos confirmar a sua reserva, ou se não nos tiver indicado os detalhes completos no momento da reserva, poderemos cancelá-la e impor quaisquer taxas de cancelamento aplicáveis quando tomarmos conhecimento desses detalhes.

6. Seguro

- 6.1. **Um seguro de viagem adequado é vital e o utilizador deve assegurar-se de que dispõe da cobertura apropriada.** Se optar por viajar sem um seguro adequado, não seremos responsáveis por quaisquer perdas que resultem e a respeito das quais a cobertura do seguro, de outro modo, estaria disponível.

7. Precisão e preços

- 7.1. **Envidaremos todos os esforços para garantir que todas as informações e preços indicados no presente website estão precisos; no entanto, reservamo-nos o direito de alterar qualquer um dos preços de alojamento anunciados a qualquer momento. O utilizador deve verificar o preço atual e todos os outros detalhes relativos ao alojamento que pretenda reservar imediatamente antes de a reserva ser confirmada.**
- 7.2. Reservamo-nos o direito de alterar ou variar o preço dos alojamentos não vendidos a qualquer momento e/ou de corrigir os erros (quer seja na descrição, no preço ou de outra forma).
- 7.3. O preço da reserva confirmada poderá estar sujeito a alterações decorrentes de ação governamental, como alterações à taxa do IVA, outros impostos aplicáveis sobre vendas ou quaisquer outras alterações impostas pelo governo; e a alterações às taxas de câmbio ou ambas que possam resultar numa variação do preço do alojamento.

8. Alterações realizadas por si

- 8.1. Se pretender alterar qualquer parte dos seus planos de alojamento após a emissão da fatura de confirmação (incluindo, sem limitação, a(s) data(s) da reserva), deverá informar-nos por escrito assim que possível. Esta informação deverá ser prestada pela pessoa que consta em primeiro lugar na reserva.
- 8.2. Embora procuremos ajudar, não podemos garantir que poderemos atender à alteração solicitada. Nos casos em que possamos atender a um pedido, todas as alterações ficarão sujeitas ao pagamento de uma taxa administrativa, assim como a quaisquer outras taxas ou despesas extra aplicáveis incorridas, bem como a quaisquer despesas incorridas por nós e quaisquer despesas incorridas ou impostas por qualquer um dos nossos fornecedores. O utilizador deve ter em atenção que tais despesas podem aumentar quanto mais perto da data de partida sejam

efetuadas as alterações e, por conseguinte, deve contactar-nos assim que possível. Quando não formos capazes de o atender e o utilizador não pretender prosseguir com a reserva original, iremos tratar desta situação como se fosse um cancelamento da sua parte. Neste caso, poderá ser paga uma taxa de cancelamento, conforme definido nas presentes Condições de reserva, e qualquer montante já pago pelo utilizador não será reembolsado.

9. Alterações efetuadas pelo(s) Fornecedor(es)

9.1. O(s) Fornecedor(es) não espera(m) ter de fazer quaisquer alterações à sua reserva. No entanto, por vezes ocorrem problemas e é necessário alterar ou cancelar reservas ou corrigir erros em websites ou outros detalhes. O(s) Fornecedor(es) tem/têm o direito de o fazer. Se o fizerem, iremos, em nome destes, entrar em contacto consigo (por telefone, se razoavelmente possível, no caso de uma alteração significativa ou cancelamento; iremos informá-lo de pequenas alterações por e-mail) assim que razoavelmente possível. Iremos explicar o que aconteceu e informá-lo do cancelamento ou alteração. No entanto, não teremos qualquer outra responsabilidade perante si, uma vez que agimos apenas como Agente.

10. Saída antecipada

10.1. Se for forçado (ou optar por) regressar a casa mais cedo, não poderemos reembolsar o custo do alojamento que não tenha usufruído. Se encurtar a sua estadia e regressar a casa mais cedo em circunstâncias em que não tenha motivo razoável de reclamação acerca dos padrões do alojamento providenciado, não faremos qualquer reembolso dessa parte do alojamento que não tenha usufruído, nem poderemos ser responsabilizados por quaisquer despesas associadas em que o utilizador possa incorrer. Dependendo das circunstâncias, o seu seguro de viagem poderá oferecer cobertura para encurtamento e sugerimos que qualquer reclamação lhe seja feita diretamente.

11. Cancelamento por parte do utilizador

11.1. O utilizador poderá cancelar a sua reserva a qualquer momento antes da partida, mediante o pagamento de uma taxa de cancelamento, conforme definido no presente parágrafo.

11.2. **O utilizador receberá o reembolso por inteiro do custo total da sua reserva, mais qualquer Poder de Troca ou RCI Points utilizados na reserva, se entrar em contacto com o RCI para cancelar a sua reserva no espaço de 24 horas após a reserva ter sido confirmada ("Período de Tolerância").** O seu aviso de cancelamento só será válido quando for recebido por nós. Poderá avisar-nos de que deseja cancelar contactando-nos através de qualquer uma das formas explicadas na sua confirmação de reserva.

11.3. Se optar por cancelar a sua reserva, nós incorremos em custos que aumentam quanto mais próximo da data de partida for feito o cancelamento. Por conseguinte, assim que o Período de Tolerância tiver sido ultrapassado, concorda em pagar a taxa de cancelamento aplicável definida na **Tabela 1** (para reservas efetuadas antes de 1 de abril de 2021) ou na **Tabela 2** (para reservas efetuadas a partir de 1 de abril de 2021):

Tabela 1 (em vigor antes de 1 de abril de 2021)

N.º	Número de dias antes da data de check-in quando o RCI recebe o aviso de cancelamento	Taxa de cancelamento
1.	91 dias ou mais	25% do custo total da reserva
2.	90 a 61 dias	50% do custo total da reserva
3.	60 a 31 dias	75% do custo total da reserva

4.	30 dias ou menos	100% do custo total da reserva
----	------------------	--------------------------------

Tabela 2 (em vigor a partir de 1 de abril de 2021)

N.º	Número de dias antes da data de check-in quando o RCI recebe o aviso de cancelamento	Taxa de cancelamento
1.	46 dias ou mais	0% do custo total da reserva
2.	31 a 45 dias	15% do custo total da reserva
3.	30 dias ou menos	100% do custo total da reserva

- 11.4. Se um ou mais membros do seu grupo cancelar e o nível de ocupação diminuir, o preço total por apartamento ainda deverá ser pago pelos restantes ocupantes.
- 11.5. Se o motivo do cancelamento estiver coberto pelos termos da sua apólice de seguro, poderá reclamar o reembolso dessas despesas. Iremos deduzir a(s) taxa(s) de cancelamento de quaisquer montantes que já nos tenha pago. Não será feito qualquer reembolso a passageiros que não ocupem o alojamento ou por quaisquer serviços não utilizados.
- 11.6. Tenha em atenção que a política de cancelamento acima mencionada não se aplica a determinadas ofertas promocionais e, nos casos relevantes, apenas os cancelamentos feitos dentro do Período de Tolerância são elegíveis para um reembolso. Indicaremos os casos aplicáveis (quer nos termos das campanhas ou através de outras formas). Para evitar dúvidas, os cancelamentos efetuados fora do Período de Tolerância não são elegíveis para um reembolso de qualquer Poder de Troca ou RCI Points utilizados na sua reserva.
- 12. Cartões de Convidado**
- 12.1. Caso o Membro do RCI não possa viajar aquando da reserva, o Membro do RCI poderá comprar-nos um Cartão de Convidado pelo valor de um Cartão de Convidado à data da emissão. O Cartão de Convidado permite a um amigo ou membro da família viajar no lugar do Membro do RCI na reserva.
- 12.2. Ocasionalmente, podem também aplicar-se termos adicionais para Cartões de Convidado e respetiva utilização.
- 12.3. Leia cuidadosamente o seu Cartão de Convidado. Os membros devem assegurar que os convidados verificam cuidadosamente todos os detalhes do respetivo Cartão de Convidado e nos informam o mais rapidamente possível se alguma coisa não estiver bem.
- 12.4. Os Cartões de Convidado podem ser utilizados apenas pela(s) pessoa(s) nomeada(s) nos mesmos, das quais, pelo menos, uma deve ser maior de 18 anos. Outras pessoas podem viajar com a(s) pessoa(s) indicada(s) no Cartão de Convidado, desde que o número de pessoas não exceda o limite de ocupação máxima na confirmação de troca.
- 12.5. Os Cartões de Convidado são intransmissíveis e não devem ser utilizados para qualquer propósito comercial, incluindo aluguer, venda ou posterior troca para um terceiro. O RCI pode cancelar quaisquer Cartões de Convidado que considere como tendo sido vendidos ou utilizados para qualquer fim comercial e/ou quaisquer trocas confirmadas com as quais os Cartões de Convidado estejam relacionados. Em tais circunstâncias, a RCI não terá obrigação de pagar qualquer reembolso.
- 12.6. O uso de Cartões de Convidado está igualmente sujeito a quaisquer condições, restrições,

limitações ou encargos impostos pelo Empreendimento em causa.

- 12.7. Os membros são responsáveis por todos os atos, omissões e/ou incumprimentos dos seus Hóspedes, quer estejam ou não acompanhados pelos membros, incluindo por quaisquer danos causados ou despesas não pagas por estes, por quaisquer encargos relacionados com a reserva ou o seu cancelamento, pela ocupação do alojamento por mais do que a sua ocupação máxima e pela substituição de quaisquer itens em falta.
- 12.8. Caso o utilizador cancele a sua reserva e haja um Cartão de Convidado preparado para a reserva, a Taxa do Cartão de Convidado ser-lhe-á reembolsada por inteiro se a data na qual recebermos o aviso de cancelamento por escrito seja 61 dias ou mais antes da data de partida da reserva.
13. **Se alterarmos ou cancelarmos a sua reserva de alojamento**
 - 13.1. **Nota especial: quando forem reservadas duas ou mais semanas consecutivas num Empreendimento, poderá ser necessário mudar de um apartamento para outro na segunda semana ou numa semana posterior.**
 - 13.2. É pouco provável que tenhamos de fazer quaisquer alterações aos seus planos de alojamento, mas, ocasionalmente, poderemos ter de fazer alterações e reservamo-nos o direito de as fazer a qualquer momento. Também nos reservamos o direito, em quaisquer circunstâncias, de cancelar os seus planos de viagem. Os seus direitos em relação às alterações que fazemos dependem de se tratar de uma alteração **menor** ou **significativa**. Exemplos de "**alterações significativas**" incluem as seguintes, quando efetuadas antes da partida: uma alteração significativa do destino por toda ou grande parte da estadia *ou* uma alteração do alojamento para um de nível ou classificação inferior por toda ou grande parte da estadia. Um exemplo de uma "**alteração menor**" incluiria uma alteração de alojamento para outro do mesmo nível ou classificação. Não teremos qualquer responsabilidade perante o utilizador ou qualquer pessoa que viaje incluída na sua reserva se realizarmos quaisquer **alterações menores**.
 - 13.3. Se tivermos de realizar uma alteração significativa ou cancelar, avisá-lo-emos assim que possível e, se houver tempo para tal antes da partida, terá a opção de i) (no caso de alterações significativas) aceitar as alterações propostas ou (tanto no caso de alterações significativas como de cancelamentos) ii) aceitar planos de viagem alternativos de nível comparável, se disponíveis (reembolsaremos qualquer diferença de preço, caso a alternativa seja de valor inferior). Deverá avisar-nos da sua escolha no prazo de 7 dias após a nossa oferta. Se não o fizer, assumiremos que optou por aceitar a alteração ou o plano de viagem alternativo.
 - 13.4. O supracitado define a extensão máxima da nossa responsabilidade em relação a alterações e cancelamentos, e lamentamos não poder pagar por quaisquer despesas ou perdas em que o utilizador possa incorrer em resultado de qualquer alteração ou cancelamento que fizermos. As opções supracitadas não estarão disponíveis se fizermos uma alteração menor ou cancelamento devido a falha ou quebra de contrato por parte do utilizador (incluindo o não pagamento por completo atempado), ou se as alterações ou o cancelamento que fizermos decorrer de alterações ou modificações à reserva confirmada solicitadas pelo utilizador.
 - 13.5. Em caso de Força maior, podemos alterar ou terminar os seus planos de viagem após a partida. Se tal ocorrer, não assumiremos qualquer dever, obrigação ou responsabilidade por quaisquer reembolsos (exceto se obtivermos algum reembolso dos nossos fornecedores), seja de dinheiro ou de qualquer valor equivalente, pagamentos de compensações ou de quaisquer custos ou despesas em que possa incorrer no seguimento dessa alteração ou cancelamento.
 - 13.6. Caso alteremos ou cancelemos a sua reserva e não seja encontrada uma alternativa, ser-lhe-á fornecido um reembolso por inteiro do custo total da sua reserva, juntamente com qualquer

Poder de Troca ou RCI Points utilizados na sua reserva.

14. Força maior

14.1. Salvo quando expressamente indicado nas presentes Condições de reserva, não seremos responsáveis nem pagaremos uma compensação ao utilizador, se as nossas obrigações contratuais perante este último forem afetadas por qualquer evento que nem nós nem o(s) fornecedor(es) do(s) serviço(s) em questão pudéssemos prever ou evitar. Estes eventos podem incluir, mas de forma não limitativa, guerra, ameaça de guerra, conflito civil, epidemia, atividade terrorista e respetivas consequências ou ameaça de tal atividade, motim, atos de qualquer governo ou de outra autoridade nacional ou local, incluindo autoridades portuárias ou ribeirinhas, disputa industrial, encerramento, desastre natural ou nuclear, eventos vulcânicos e geológicos, incêndio, desastre químico ou biológico, condições meteorológicas, marítimas, de gelo e de rio adversas e todos os eventos semelhantes não controláveis por nós ou pelo(s) nosso(s) fornecedor(es). O parecer do Ministério dos Negócios Estrangeiros (Foreign Office) do Reino Unido para evitar ou abandonar um determinado país pode constituir motivo de Força maior. Sem limitação, seguiremos o parecer emitido pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros do Reino Unido.

15. A nossa responsabilidade para com a sua reserva

15.1. Temos o dever de selecionar os prestadores de serviços de alojamento com capacidades e cuidados razoáveis. Não temos qualquer responsabilidade perante o utilizador pela disponibilização do alojamento, salvo nos casos em que fique provado que não cumprimos o nosso dever e foi causado dano ao utilizador. Portanto, desde que tenhamos selecionado o prestador de serviços com capacidades e cuidados razoáveis, não teremos qualquer responsabilidade pelo que possa acontecer no alojamento ou por quaisquer atos ou omissões do prestador ou de terceiros.

15.2. Também não teremos qualquer responsabilidade nas seguintes situações:

- 15.2.1. se o alojamento não puder ser disponibilizado conforme a reserva devido a circunstâncias fora do nosso controlo ou motivos de força maior;
- 15.2.2. se o Fornecedor efetuar alterações ou cancelamentos à sua reserva;
- 15.2.3. se o utilizador incorrer em perdas ou danos que não pudessem ter sido previstos no momento da reserva, com base nas informações que nos forneceu;
- 15.2.4. se o utilizador incorrer em perdas ou danos relativos a qualquer atividade comercial;
- 15.2.5. caso qualquer perda ou dano esteja relacionado com quaisquer serviços que não façam parte do nosso contrato com o utilizador;
- 15.2.6. caso os serviços ou as instalações não façam parte do nosso contrato ou quando não forem publicitados no nosso website. Por exemplo, qualquer excursão que reservar durante a estadia ou qualquer serviço ou instalação que o Fornecedor/parceiro de fornecimento de alojamento ou qualquer outro fornecedor aceitar fornecer ao utilizador.

15.3. Se formos considerados responsáveis perante o utilizador com base em qualquer fundamento, limitamos o montante que teremos de pagar a um máximo de três vezes o custo do alojamento. Este limite não se aplica aos casos de morte ou danos físicos.

16. Trabalhos de construção e desenvolvimento

16.1. Embora o utilizador esteja de férias, a vida à sua volta prosseguirá como normal. Essa vida normal pode incluir os ruídos e incómodos dos trabalhos de construção ou obras rodoviárias e do trânsito. Assim que possível, iremos avisá-lo de quaisquer obras de construção/remodelação

de que tenhamos conhecimento e que possam ser razoavelmente consideradas como elementos graves de perturbação da estadia. Tenha em atenção que os serviços e as instalações também podem ser afetados por manutenção, mau tempo e outros fatores semelhantes, todos os eles fora do nosso controlo. Recomendamos que entre em contacto com o gabinete de informações turísticas local do seu destino para conhecer os últimos detalhes.

17. Queixas

17.1. Envidamos todos os esforços para garantir que os seus planos de alojamento decorrem sem problemas, mas se algo acontecer durante a sua estadia, informe de imediato o Fornecedor/parceiro de fornecimento de serviços de alojamento, que fará tudo para corrigir a situação. Se a sua reclamação não for resolvida localmente, contacte-nos imediatamente da seguinte forma:

17.1.1. Para quaisquer questões relacionadas com a sua reserva antes da data da viagem (exceto cancelamento) ou enquanto estiver no empreendimento de férias contacte Helpdesk2@rci.com, que é gerido pela nossa equipa de Apoio ao Cliente de segunda a sexta, das 8:30 às 17:00.

17.1.2. Para quaisquer problemas com o alojamento enquanto estiver no empreendimento de férias fora do horário de atendimento da nossa equipa de Apoio ao Cliente, contacte a receção do empreendimento, que fará tudo para os resolver. Se os funcionários da receção não conseguirem resolver, contacte diretamente o RCI.

17.1.3. Se o problema não puder ser resolvido enquanto estiver de férias e desejar fazer uma reclamação depois de regressar, pode telefonar para um dos nossos Assistentes do RCI, que terá todo o gosto em ajudá-lo, ou enviar-nos uma reclamação por escrito por e-mail para customerservices@europe.rci.com, ou escrever-nos para Extra Holidays, RCI, Ground Floor, Western Unit, Blackrock Business Park, Bessboro, Blackrock, Cork, Ireland no espaço de 28 dias após o final da sua estadia, indicando o número de referência da reserva e todas as outras informações relevantes. Agradecemos que o texto do e-mail seja conciso e direto. Desta forma, ajuda-nos a identificar rapidamente o seu problema e a agilizar a nossa resposta.

17.2. Se não nos contactar prontamente, a nossa capacidade e a capacidade do Fornecedor/parceiro de fornecimento de serviços de alojamento para analisar a sua reclamação ficará prejudicada, o que poderá afetar os seus direitos ao abrigo do presente contrato.

18. Comportamento do hóspede

18.1. O utilizador deve cumprir com as regras, os requisitos de segurança e os regulamentos do Empreendimento. Se, em nossa opinião e na opinião do diretor do hotel, ou de qualquer outra pessoa com autoridade, o comportamento do utilizador ou de algum membro do seu grupo estiver a causar ou for provável de causar incómodos ou perigo a terceiros, ou danos materiais, reservamo-nos o direito de terminar de imediato os seus planos de alojamento conosco. Em caso de uma terminação deste tipo, a nossa responsabilidade para com o utilizador e/ou o seu grupo termina, e o utilizador e/ou o seu grupo terão de abandonar de imediato o alojamento. Não teremos mais obrigações para com o utilizador e/ou o seu grupo. Não haverá qualquer reembolso pelo alojamento perdido e não pagaremos quaisquer despesas incorridas em resultado da terminação. O utilizador e/ou o seu grupo também poderão ser obrigados a pagar por perdas e/ou danos causados pelas suas ações, e iremos responsabilizar o utilizador e cada membro do seu grupo, em conjunto ou individualmente, por quaisquer danos ou perdas causados pelo utilizador ou qualquer membro do seu grupo. O pagamento integral de tais danos ou perdas deve ser efetuado diretamente ao fornecedor do alojamento antes de deixar o alojamento. Se não efetuar o pagamento, será responsável por responder a quaisquer ações judiciais (incluindo despesas legais) abertas subsequentemente contra nós em resultado das

ações do utilizador, juntamente com todas as despesas em que possamos incorrer por conta de uma ação judicial contra o utilizador. Não seremos responsáveis pelas ações ou pelo comportamento de outras pessoas que não tenham qualquer ligação à sua reserva ou a nós.

19. Utilização do alojamento

- 19.1. O número total de pessoas (incluindo bebés e crianças) que ocupam o alojamento não deve exceder a capacidade máxima do apartamento definida na confirmação da reserva; caso contrário, o Empreendimento pode recusar o acesso ou cobrar uma taxa adicional. O utilizador aceita o facto de que o alojamento pode variar em tamanho da unidade, distribuição, acessórios, mobiliário, produtos de higiene pessoal e instalações.
- 19.2. O utilizador e os outros membros do seu grupo de férias são responsáveis pelo pagamento de todos e quaisquer impostos aplicáveis, despesas pessoais, despesas com serviços, como eletricidade, água e telefone, depósitos de segurança e outras taxas ou despesas cobradas por um Empreendimento aos ocupantes do alojamento pelo uso das comodidades e instalações do mesmo. Em alguns estados dos EUA, poderá ser cobrado um imposto de vendas local à chegada ou à saída do alojamento.
- 19.3. Se pretender chegar num dia e/ou horário de check-in diferente do definido na sua confirmação, deve entrar diretamente em contacto com o Empreendimento para combinar um check-in alternativo. O Empreendimento poderá cobrar uma taxa ou impor outras condições por qualquer alojamento fora dos dias ou horas indicados na confirmação.

20. Requisitos de passaporte, visto e imigração e formalidades sanitárias

- 20.1. É da sua responsabilidade verificar e cumprir os requisitos em termos de passaporte, visto, alfândega, moeda, saúde e imigração aplicáveis à sua reserva de alojamento. Deve verificar quais são os requisitos para as suas circunstâncias específicas junto das embaixadas e/ou dos consulados relevantes, e do seu próprio médico, conforme aplicável. Os requisitos mudam e deve verificar se está a par deles atempadamente antes da partida.
- 20.2. Atualmente, a maioria dos países exigem que os passaportes sejam válidos, pelo menos, 6 meses após a data de regresso. Se o seu passaporte estiver no último ano de validade, deve confirmar esta situação junto da embaixada do país que vai visitar. Para mais informações, os cidadãos do Reino Unido devem entrar em contacto com o Passport Office através do 0870 5210410 ou consultar **www.passport.gov.uk**.
- 20.3. **Aplicam-se condições especiais nas viagens para os EUA** e todos os passageiros devem dispor de passaportes passíveis de leitura automática. **Consulte www.usembassy.org.uk**. Em caso de férias na Europa, deve obter e preencher um formulário EHIC antes da partida.
- 20.4. Poderá obter informações atualizadas sobre viagens no UK Foreign and Commonwealth Office. Consulte **www.fco.gov.uk**
- 20.5. **Quem não tiver passaporte britânico**, incluindo cidadãos de outros países da UE, deve obter informações atualizadas sobre requisitos de passaporte e visto junto da embaixada, do alto comissariado ou do consulado no destino ou nos países por onde viajar.
- 20.6. Não aceitamos qualquer responsabilidade caso não possa viajar nem incorrer em qualquer perda pelo facto de não ter cumprido com algum dos requisitos em termos de passaporte, visto, alfândega, moeda ou imigração, ou formalidades sanitárias. O utilizador aceita reembolsar-nos no que respeita a quaisquer multas ou outras perdas em que possamos incorrer em resultado

de incumprimentos com algum dos requisitos em termos de passaporte, visto, imigração, moeda ou alfândega, ou formalidades sanitárias.

21. Jurisdição e lei aplicável

21.1. As presentes Condições de Reserva e qualquer contrato ao qual sejam aplicáveis são regidos, em todos os aspetos, pela legislação de Inglaterra e do País de Gales. Ambos concordamos que qualquer disputa, reclamação ou outras questões que possam surgir entre ambas as partes decorrentes do seu contrato ou da sua reserva, ou relacionadas com os mesmos, apenas serão tratadas pelos tribunais de Inglaterra e do País de Gales.

22. Propriedades

22.1. As informações acerca dos Empreendimentos, incluindo, sem limitações, as informações sobre a disponibilidade de instalações, comodidades e serviços, publicadas pelo RCI baseiam-se nas informações obtidas junto do Empreendimento relevante. O utilizador deve compreender que tais instalações, comodidades e serviços fornecidos pelo Empreendimento poderão não estar necessariamente disponíveis ou poderão ser limitados em determinadas alturas do ano. Por conseguinte, embora o RCI envide esforços razoáveis para assegurar que as informações sobre os empreendimentos fornecidas pelo RCI são precisas e estão completas à data em que tais informações sobre os empreendimentos são fornecidas pelo RCI ao utilizador, o RCI, sujeito às presentes condições de reserva, não poderá aceitar qualquer responsabilidade por quaisquer informações imprecisas, incompletas ou enganosas sobre qualquer Empreendimento fornecidas ao utilizador. O RCI não presta qualquer garantia nem faz qualquer declaração (além de qualquer uma feita por escrito pelo RCI) sobre qualquer Empreendimento. O utilizador é livre de fazer qualquer pesquisa a este respeito. O RCI não possui nem gere qualquer Empreendimento. Trata-se de entidades separadas e distintas, e o RCI não tem qualquer participação em joint venture, parceria ou agenciamento com qualquer deles. Os produtos ou serviços fornecidos ou vendidos pelos Empreendimentos, incluindo, mas não se limitando a, excursões, atividades, transporte e alojamento, são também separados e distintos.