

Condições Gerais de Venda: Portugal

[PDF](#)

Última atualização: 14.01.2026

1. Informação Legal.

Para os efeitos do disposto na legislação portuguesa, é facultada aos destinatários do serviço e aos órgãos competentes, a seguinte informação:

A empresa do Grupo B&B HOTELS responsável pelos serviços oferecidos aos clientes em cada um dos hotéis que operam em Portugal sob a marca "B&B HOTELS" é a seguinte:

CBBHP – HOTELS IN PORTUGAL, S.A.

Com sede na Rua Vasco da Gama 5, 2685-244 Loures, distrito de Lisboa, concelho de Loures, freguesia de Moscavide e Portela (Portugal)
NIF/NIPC 514 820 705

Doravante, a sociedade comercial acima indicada será designada como "**B&B HOTELS**".

Para os fins do disposto no artigo 10.º do Decreto-Lei 7/2004, de 7 de Janeiro que regula os serviços da sociedade de informação, em especial o comércio eletrónico, fica estabelecido que a empresa portuguesa do Grupo B&B HOTELS, faz parte de um grupo de empresas mais amplo, as quais, entre outras, dependem direta ou indiretamente da empresa francesa, FINANCIERE B&B HOTELS, empresa estabelecida e sujeita ao direito francês com sede social em 29 Boulevard Romain Rolland 92120 Montrouge, França, inscrita no Registro Comercial de Nanterre com o número 448 178 533.

2. Procedimento de Gestão de Reservas.

2.1. Obrigações Prévias à Contratação

São devidamente publicadas na web (<https://www.hotel-bb.com/pt>), as presentes Condições Gerais de Venda, a favor dos destinatários do serviço, onde se identifica com carácter enunciativo e não limitativo, a seguinte informação:

- Os trâmites que devem ser seguidos para celebrar o Contrato.
- O tipo de arquivo que o grupo B&B HOTELS realizará, sobre o contrato relativo ao serviço objeto de contratação pelos destinatários do serviço e a acessibilidade que estes últimos terão a ditos documentos.

- Os meios técnicos que a B&B HOTELS coloca à disposição dos destinatários do serviço com a finalidade de identificar e corrigir possíveis erros na inclusão ou introdução dos seus dados durante o momento da contratação.
- A língua ou diferentes línguas nas quais poderá formalizar-se o contrato do serviço em questão.

Para efeitos de esclarecimento, as presentes Condições Gerais de Venda serão aplicáveis a todas as reservas executadas entre a B&B HOTELS e os clientes, através do Sítio Web e da Aplicação Móvel da B&B HOTELS.

2.2. Se não tem reserva no hotel

Para obter mais informação sobre uma estadia em Portugal, poderá contactar através do [formulário web](#), selecionando o motivo de contacto “Reservas” ou “Pedido geral hotel”.

Também pode contactar diretamente com a receção dos nossos hotéis, à sua disposição as 24 horas, todos os dias da semana. Para ver os detalhes de contacto, pode ver a página específica de cada um dos nossos hotéis situados em Portugal.

Para conhecer as condições de venda dos nossos outros hotéis B&B HOTELS no resto do mundo, solicitamos que visite o nosso sítio web <https://www.hotel-bb.com/pt/int>.

2.3. Se deseja reservar um quarto de hotel

2.3.1. Reserva garantida

A sua reserva estará 100% garantida, uma vez que realize o pagamento em metálico da sua estadia diretamente no hotel, ou uma vez que faculte os dados de um cartão de crédito/débito como garantia da reserva (salvo que os dados bancários facultados sejam incorretos).

O facto de proporcionar os dados do seu cartão de crédito/débito para garantir a sua reserva, não implica o débito das noites reservadas, mas autoriza a companhia gestora e responsável do hotel a debitar o montante da primeira noite em caso de não comparência (“**no show**”), se a reserva não tiver sido previamente cancelada conforme os termos estabelecidos nas presentes Condições Gerais de Venda (em caso daquelas reservas categorizadas como “**reembolsáveis**”).

Uma vez garantida a reserva por qualquer um dos meios indicados no presente apartado, ser-lhe-á facultado o número identificativo da mesma pelo correio eletrónico facultado ao hotel.

2.3.2. Reserva com descontos e/ou ofertas promocionais

Estas ofertas, disponíveis unicamente na web oficial de www.hotelbb.com, na Aplicação Móvel ou através dos agentes intermediários da B&B HOTELS (“Operadores”), são ofertas não acumuláveis, não canceláveis, nem reembolsáveis, nem modificáveis (quer sejam relativas ao alojamento ou a qualquer serviço adicional).

Tratando-se de reservas com política “**não reembolsável**”, salvo menção expressa nas condições da oferta, será debitado o 100% da totalidade da reserva no momento de realizá-la, e sob nenhuma circunstância poderá ser devolvido, nem parcial nem totalmente, o montante que corresponda a cada reserva deste tipo (quer seja alojamento ou qualquer serviço adicional incluído).

Em caso de não comparência (“**no show**”) do cliente, na data prevista de entrada, e ainda que o cliente o tenha posto em conhecimento do hotel por qualquer meio, a reserva ficará integralmente cancelada, e o hotel ficará facultado para reter e fazer seu o montante total cobrado a título de despesas de cancelamento e danos e prejuízos.

No caso de não comparência por parte do cliente, na data prevista para o início da sua reserva, chegado esse momento, cessará a obrigação do estabelecimento de reservar o alojamento, quando não for ocupado no prazo convencionado, salvo que, em dito prazo, o cliente confirme a sua chegada de forma indubitável.

2.3.3. Reservas para grupos

As reservas de mais de 4 quartos serão consideradas reservas para grupos e poderão estar sujeitas a condições e/ou suplementos especiais, segundo a oferta aplicável em cada momento.

2.3.4. Procedimento de reserva no Sítio Web (www.hotelbb.com) e Aplicação Móvel

O procedimento a seguir para reservar nos nossos hotéis é:

1. Realize a busca do hotel, selecionando a ocupação, tipologia de quarto e a tarifa desejada. A informação estará disponível em Português, e em outros idiomas adicionais que permita o Sítio Web e a Aplicação Móvel.
2. Selecione os serviços adicionais (extras) como por exemplo pequeno-almoço, late check-out, etc., salvo que este serviço extra já esteja incluído na tarifa mencionada no ponto 1, segundo a oferta aplicável em cada momento.
3. Verifique os detalhes da sua reserva, o preço total e as condições específicas relacionadas (quarto, tarifa e/ou prestações complementares). Proceda, uma vez verificado isto, a introduzir os dados dos hóspedes.
4. Proceda a preencher os dados do seu cartão bancário (só válidos cartões de crédito/débito; a pessoa alojada deve ser a titular de dito cartão; em qualquer caso, não se aceita American Express como garantia das reservas). Leia atentamente e aceite

posteriormente as presentes Condições Gerais de Venda, as condições específicas de venda da tarifa reservada e valide finalmente a sua reserva. O cliente é responsável pelas escolhas efetuadas e pela informação facultada, relativa aos seus dados de identificação e bancários, que deve ser completa, verdadeira e atualizada.

5. A B&B HOTELS confirmará o aviso de receção com o envio imediato de um correio eletrónico ao cliente especificando: a oferta contratada, as prestações complementares reservadas, as datas da reserva, a tarifa, o preço total e discriminado, as condições de venda relacionadas com a tarifa selecionada (aceites pelo cliente), a informação relativa ao Serviço de Atendimento ao Cliente, além do endereço do hotel ao qual remeter em caso de querer apresentar alguma reclamação.

A celebração de cada contrato ocorre após a confirmação da receção de cada reserva e está sujeito as presentes Condições Gerais de Venda, cujo conhecimento e aceitação pelo cliente. Aconselhamos, portanto, que leia atentamente estes documentos, e em particular as Condições Gerais de Venda, antes de confirmar qualquer reserva, e guarde ou imprima uma cópia para referência futura, uma vez que não guardamos uma cópia de cada contrato.

2.3.5. Reserva através do serviço “Reserva Direta”

Para além dos canais habituais de reserva disponíveis no site oficial da B&B HOTELS, colocamos à disposição dos nossos clientes um serviço de atendimento telefónico personalizado denominado “Reserva Direta”, que permite efetuar reservas de alojamento nos hotéis B&B HOTELS em Espanha e Portugal através dos números de telefone indicados na página de cada hotel em hotelbb.com ou através dos números nacionais gratuitos disponibilizados para Espanha (900) e, brevemente, para Portugal (800), disponíveis na secção de contacto do site oficial hotelbb.com.

Este serviço inclui exclusivamente a gestão de reservas de quartos nos hotéis B&B HOTELS em Espanha e Portugal. Não é prestado aconselhamento turístico, nem são efetuadas alterações/cancelamentos de reservas realizadas noutros canais, nem assistência para faturação ou programas de fidelização. Também não serão geridas reservas de grupos (mais de 4 quartos), que serão encaminhadas para o departamento especializado neste tipo de pedidos.

O cliente poderá apresentar queixas, reclamações ou comunicar incidências através de qualquer um dos canais mencionados acima. Após a apresentação, será fornecido ao cliente um código identificativo (número de incidência) e um comprovativo escrito do registo da mesma.

Adicionalmente, encontra-se disponível a folha oficial de reclamações de Portugal através do Livro de Reclamações Eletrónico em <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

Horário de atendimento:

- Espanha: De 14 de janeiro a 28 de fevereiro de 2026, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 21:00 (hora local). A partir de fevereiro de 2026, em Espanha, o atendimento telefónico será alargado aos fins de semana, das 10:00 às 22:00 (hora local).
- Portugal: De segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00 (hora local).

Com o objetivo de adaptar o serviço à procura sazonal ou por necessidades técnicas ou operacionais, a B&B HOTELS poderá modificar os horários de atendimento telefónico ou os canais de comunicação disponíveis. Qualquer alteração será comunicada antecipadamente através do site. Do mesmo modo, essa atualização será refletida de imediato nas presentes Condições Gerais de Venda.

2.3.6. Se deseja anular ou modificar a sua reserva

De acordo com o disposto no artigo 17.º, n.º 1, alínea k) do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro, salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode livremente resolver os contratos de fornecimento de alojamento, para fins não residenciais se o contrato previr uma data ou período de execução específicos.

Salvo que outra coisa se disponha nas condições da reserva ou na publicação de ofertas específicas com descontos e/ou ofertas promocionais, as condições de cancelamento são as seguintes:

- Para reservas com tarifa "**flexível**", as mesmas poderão ser canceladas sem gastos até às 18.00h do dia anterior à data prevista para a entrada do cliente no hotel em questão. Para realizar o cancelamento da reserva, deverá comunicar de maneira expressa a intenção de cancelamento, contactando diretamente com o hotel por telefone e/ou correio eletrónico. Nesse mesmo momento, receberá confirmação do seu cancelamento. Em caso de cancelamento posterior, o hotel debitará o montante correspondente à primeira noite no cartão de crédito/débito facultado como garantia, a título de despesas de cancelamento e o resto de noites ficarão canceladas.
- As reservas com tarifa "**semiflexível**" poderão ser modificadas e/ou canceladas sem gastos até 3 dias antes (18:00h) à data prevista de entrada. Em caso de cancelamento com dita antecedência, devolver-se-á cinquenta por cento (50%) do preço total da estadia contratada, se cancelar no período entre as 18:00h do dia 3 e as 18:00h do dia 1 prévio à entrada. A partir da data limite, então cobrar-se-á o 100% em caso de não comparência ("no show").
- As reservas com tarifa "**não reembolsável**" não poderão ser nem modificadas, nem canceladas e sob nenhuma circunstância poderá ser devolvido esse montante (quer seja de alojamento e/ou qualquer serviço adicional).
- As promoções temáticas do Programa de Fidelização B&me com política '**reembolsável**' (excluída a tarifa B&me Oferta de Boas-Vindas), e salvo menção expressa nas condições da oferta, poderão ser canceladas sem gastos até 21 dias antes da entrada do Cliente no hotel em questão (em concreto até às 18.00h de dito dia 21 prévio à entrada). Para realizar o cancelamento da reserva, deverá comunicar de maneira expressa a intenção de cancelamento, contactando diretamente com o hotel por telefone e/ou correio eletrónico, segundo se indicou no apartado 2.2.

Nesse mesmo momento, o Cliente receberá confirmação do seu cancelamento. Em caso de cancelamento posterior aos 21 dias, o hotel debitará o montante correspondente ao 100% da reserva no cartão de crédito/débito facultado como garantia durante o processo de reserva, a título de cancelamento.

Para qualquer prolongamento da estadia, você deverá pôr-se em contacto com a receção do hotel, antes das 12:00h para obter informação sobre a disponibilidade. Se o prolongamento da estadia for possível, deverá pagar imediatamente o montante do quarto e ser-lhe-á ampliado o acesso ao mesmo.

Para qualquer interrupção da sua estadia:

- Em caso de reservas “reembolsáveis” deverá avisar o hotel antes das 18.00h do dia anterior. Proceder-se-á ao reembolso (usando o mesmo método de pagamento facultado), da parte proporcional da estadia cancelada.
- Não se realizará nenhum reembolso em caso de reservas “não reembolsáveis” ou com descontos ou promocionais (não sendo estas reembolsáveis de per si).

2.3.7. Não comparência (“no-show”)

- Em caso de reservas com tarifa “**flexível**”, a não comparência sem aviso prévio (“no-show”), dará lugar à cobrança imediata do montante correspondente à primeira noite no cartão de crédito facultado como garantia, a título de despesas de cancelamento, ficando canceladas o resto de noites. As noites restantes não serão cobradas. A reserva será cancelada na íntegra e o hotel poderá vender o(s) quarto(s) a terceiros, sem que daí resulte qualquer responsabilidade para o hotel.
- Em caso de reservas com tarifa “**semiflexível**” poderão ser modificadas e/ou canceladas sem gastos até 3 dias antes (18:00h) à data prevista de entrada. A partir de então (3 dias até à data de check in) cobrar-se-á o 100% e em caso de não comparecer (no show) não se devolverá nada ao cliente.
- Em caso de reservas com tarifa “**não reembolsável**”, salvo menção expressa nas condições da oferta, será debitado o 100% da totalidade da reserva no momento de realizá-la, e sob nenhuma circunstância poderá ser devolvido esse montante (alojamento e qualquer serviço adicional incluídos).

Pelo que, em caso de não comparência (“no show”) do cliente, na data prevista de entrada, e ainda pondo-o em conhecimento do hotel por qualquer meio, a reserva ficará integralmente cancelada, e o hotel reservar-se-á o direito a reter e fazer seu o montante total cobrado a título de despesas de cancelamento, e danos e prejuízos, de conformidade com o previsto anteriormente na presente cláusula podendo vender o(s) quarto(s) a terceiros, sem que daí resulte qualquer responsabilidade para o hotel.

2.3.8. Preço

Os preços estão indicados previamente e durante a reserva dos quartos no Sítio Web e na Aplicação Móvel. Os preços são por quarto, para o número de pessoas, tipologias, datas e hotel selecionado.

Os preços confirmados ao cliente incluem todas as taxas (exceto a taxa turística) e somente serão válidos para a duração indicada no Sítio Web. Salvo que se indique o contrário, as prestações e/ou serviços complementares (pequeno-almoço, estacionamento, etc.) não estarão incluídos no preço, ditos serviços serão detalhados com o seu preço por separado.

A taxa turística, não estará nunca incluída na reserva (nem em reservas “reembolsáveis”, nem em reservas “não reembolsáveis”) e deverá ser paga diretamente no hotel no mesmo dia da chegada. A taxa turística pode variar, de acordo com a cidade, estando os procedimentos do hotel sujeitos à legislação nacional aplicável em cada uma.

Os preços mostrados têm aplicado o IVA da data da reserva. Qualquer alteração de conformidade com a legislação vigente em cada momento, no tipo de IVA aplicável, será automaticamente repercutido sobre o preço indicado no momento da faturação da estadia conforme a data da chegada.

Qualquer modificação ou introdução de uma nova lei ou regulamento imposta pelas autoridades competentes serão automaticamente repercutidas sobre o preço indicado no momento da faturação da reserva (dia de chegada).

2.3.8.1 Melhor preço garantido

Todas as reservas feitas no sítio web www.hotelbb.com, através do nosso serviço de contact center e/ou através da nossa app B&B HOTELS mostrarão o melhor preço oferecendo a garantia de que, se se encontrar um preço mais barato em outra página web, no próprio sítio web www.hotelbb.com, no serviço de contact center ou na app da B&B HOTELS igualamo-lo.

- Desde o sítio web www.hotelbb.com: Se após a reserva encontrar uma tarifa (sem aplicar promoções ou descontos comerciais adicionais) mais barata em www.hotelbb.com, no serviço de contact center e/ou na app B&B HOTELS, em qualquer momento e até 72 horas antes do check-in, igualamos a tarifa.

- Desde qualquer outro sítio web: Se encontrar um preço online mais barato (sem aplicar promoções ou descontos comerciais adicionais) dentro das 24 horas seguintes a ter realizado a reserva em B&B HOTELS e até 72 horas antes do check-in, igualamos a tarifa.

Naqueles casos em que se cumpram as condições anteriormente descritas, o cliente poderá contactar com a B&B HOTELS através do [formulário de contacto web](#) selecionando como motivo de contacto “Reservas” e selecionando o hotel afetado.

Num prazo não superior a 72 horas laborais gerir-se-á o pedido e dar-se-á resposta.

Em caso de que a resolução seja favorável proceder-se-á a igualar o preço e realizar a correspondente devolução.

2.3.9. Pagamento

O pagamento online efetuar-se-á mediante cartão de crédito/débito (só se aceita Visa, Visa Electron, Maestro e/ou Mastercard) e através de um sistema de pagamento seguro. Solicitar-se-á ao cliente os dígitos do seu cartão de crédito/débito, assim como a data de caducidade e o CVV (números situados no verso do cartão). A pessoa alojada deve ser a titular de dito cartão, e nas reservas para mais de uma pessoa pelo menos o titular do cartão que realize a reserva por todos eles se fosse o caso, deverá ser uma das pessoas alojadas.

Qualquer irregularidade detetada no pagamento ou forma de pagamento -inclusive depois de efetuada a totalidade do mesmo-, pagamento não efetuado, incompleto ou fraudulento, ou constância de atividade ilegal relacionada com este, por um motivo imputável ao cliente ou em conluio com um terceiro, ou por contravir as diretrizes e ordens de qualquer organismo público, assim como a polícia, comportará o cancelamento integral da reserva à custa do cliente, sem necessidade de aviso prévio, e sem prejuízo do procedimento civil e/ou criminal que haja lugar contra o cliente.

Uma vez a reserva seja confirmada e o pagamento online esteja efetuado ou garantido, conforme aplicável, o cliente receberá um correio de confirmação detalhado, que servirá como comprovativo do pagamento ou garantia, conforme aplicável, da reserva, à direção e-mail que nos tenha facultado. O comprovativo da cobrança ou garantia, conforme aplicável, de reserva será facultado diretamente no check-in. No caso de reservas "não reembolsáveis", solicitar-se-á a assinatura do titular do cartão de garantia onde se realizou a cobrança.

A confirmação vem a constituir o acordo entre as partes, refletindo ser o contrato fiel subscrito entre as partes com motivo da contratação do serviço onde se estabelecem as suas condições específicas e as presentes Condições Gerais de Venda compõem o marco onde se estabelecem todos os termos e condições relativos ao serviço objeto de contratação pelos clientes.

A fatura será enviada em formato eletrónico ao correio que proporcionou o cliente no momento da sua reserva; se o cliente deseja uma fatura impressa em formato de papel, deve solicitá-lo expressamente no hotel onde se alojou. Pode solicitar uma fatura detalhada do montante da sua estadia, incluindo a taxa turística (a ser a mesma aplicável).

Não se aceitará nenhum pagamento com os cartões American Express e Diners (nem como garantia, nem no pagamento à chegada).

Um cartão de crédito inválido supõe automaticamente a anulação da reserva nos mesmos termos que os previstos para o pagamento irregular fraudulento.

Nos termos do artigo 63.º-E da Lei Geral Tributária, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 398/98, de 17 de dezembro é proibido pagar ou receber em numerário em transações de qualquer natureza que envolvam montantes iguais ou superiores a EUR 3´000,00, ou o seu equivalente em moeda estrangeira.

Os pagamentos realizados pelos sujeitos passivos de IRC, bem como os sujeitos passivos de IRS que disponham ou devam dispor de contabilidade organizada respeitantes a faturas ou documentos equivalentes de valor igual ou superior a EUR 1´000,00, ou o seu equivalente em moeda estrangeira, devem ser efetuados através de meio de pagamento que permita a identificação do respetivo destinatário, designadamente transferência bancária, cheque nominativo ou débito direto.

O referido limite de EUR 3´000,00 é de EUR 10´000,00 ou o seu equivalente em moeda estrangeira, sempre que o pagamento seja realizado por pessoas singulares não residentes em território português e desde que não atuem na qualidade de empresários ou comerciantes.

Para efeitos do cômputo dos limites aludidos são considerados de forma agregada todos os pagamentos associados à venda de bens ou prestação de serviços, ainda que não excedam aquele limite se considerados de forma fracionada.

3. Reclamações.

No caso de sugestão, reclamação e/ou desconformidade com os serviços prestados em qualquer um dos nossos hotéis em Portugal, deverá dirigir-se diretamente ao hotel onde se encontre alojado ou fazê-lo através do formulário de contacto que se indica a seguir, selecionando o motivo de contacto "reclamações":
<https://www.hotel-bb.com/pt/ajuda-contacto/formulario-contacto/portugal>

4. Responsabilidade.

As características do quarto e, se aplicável, dos serviços adicionais são as que constam da reserva. As fotografias que aparecem neste website não são vinculativas, na medida em que não foram tiradas no dia da reserva confirmada pelo cliente, podendo existir diferenças não substanciais entre as fotografias e a realidade à data em que usufrui do quarto e dos serviços adicionais e, por conseguinte, não conferem ao cliente o direito à resolução ou modificação de contrato nem a qualquer compensação.

A B&B HOTELS não pode ser responsabilizada pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da reserva em caso de força maior, por facto imputável a terceiro, por facto imputável ao cliente, por falha na rede de internet ou devido a recusa de pagamento pelo banco do titular do cartão ou por qualquer outro facto que esteja fora do controlo da B&B HOTELS.

Fica proibido o uso de velas e/ou elementos inflamáveis nos quartos e, em geral, nas nossas instalações. Qualquer dano direto e/ou indireto ou defeitos causados em violação de dita proibição ficará a cargo de quem os tenha provocado.

Os clientes, como hóspedes do hotel ficam submetidos às regras de convivência e normas estabelecidas no regulamento de uso das instalações da B&B HOTELS, as quais podem ser objeto de consulta de conformidade com o Aviso Legal e regulamento de uso das instalações que se localizam através do seguinte enlace: [Regulamento do Regime Interno](#). O cliente deve cumprir os regulamentos e normas de utilização do hotel, caso existam, não podendo a B&B HOTELS ser responsabilizada por eventuais prejuízos sofridos pelo cliente em consequência da violação dos mesmos.

Por sua vez põe-se à disposição dos clientes, o acesso sobre a responsabilidade social corporativa e compromisso RSE do grupo B&B HOTELS, através do seguinte enlace: [Manifesto RSE de B&B HOTELS](#).

5. Estadia do hotel.

Salvo disposição expressa em contrário com caráter prévio à contratação, o uso do quarto reservado será desde as 14:00h do primeiro dia da reserva, até às 12:00h do último dia (do dia final da reserva). A permanência para além das 12:00 h do último dia da reserva pode levar ao pagamento de montantes adicionais, da exclusiva responsabilidade do cliente.

Só se aceitarão animais nos hotéis B&B HOTELS, que assim o indiquem no detalhe dos serviços específicos de contratação, devendo sujeitar-se estritamente às normas contidas nos mesmos. Este serviço terá um custo adicional a consultar. O proprietário do animal será diretamente responsável por qualquer defeito, incómodo ou danos e prejuízos causados pelo mesmo, quer no hotel ou frente a terceiros, hóspedes, empregados ou convidados do hotel, reservando-se o hotel o direito de resolver o contrato e dar por terminada a estadia do cliente, se o animal de estimação incomodar outros clientes alojados, sem direito a reclamação nem indemnização alguma por parte do cliente, e de forma imediata. Assim mesmo, o montante dos defeitos ocasionados durante a estadia, serão debitados de imediato ao cliente.

Os cães-guia ou cães de assistência para cegos ou surdos e cães de assistência semelhantes que acompanhem pessoas com deficiência são bem-vindos nos hotéis B&B HOTELS sem qualquer custo adicional. Estes cães têm acesso a todas as zonas públicas dos nossos estabelecimentos, incluindo as zonas de restauração. O proprietário compromete-se a manter o animal sob controlo permanente, a não perturbar o bom funcionamento do estabelecimento e a não incomodar os outros hóspedes.

De acordo com a legislação aplicável, o hotel poderá solicitar aos hóspedes o preenchimento de uma ficha policial no momento do check-in no formato de boletim de alojamento. Para este fim, solicitar-se-á apresentar um documento de identidade com o fim de verificar se deve ou não preencher a ficha.

O cliente compromete-se a utilizar o quarto de uma maneira responsável acorde à sua finalidade. Qualquer comportamento contrário à lei ou à ordem pública ou ofensiva dos bons costumes levará a gerência do hotel a resolver o contrato e comportará que o hoteleiro lhe solicite abandonar o estabelecimento sem nenhuma compensação ou reembolso (caso o pagamento já tenha sido feito).

A B&B HOTELS oferece acesso à rede WI-FI gratuita. O cliente aceita não usar os seus dispositivos eletrônicos para a reprodução, representação, fornecimento ou comunicação ao público de qualquer propriedade protegida por direitos de autor ou qualquer direito similar, sem a autorização dos titulares dos mesmos ou em violação dos seus direitos. Para o acesso à rede WI-FI, a B&B HOTELS porá à disposição dos clientes as chaves de acesso, assim como as instruções de uso da rede, segundo fosse necessário.

Para qualquer incidência que surgisse com motivo do uso da rede WI-FI, por favor contactem com a receção do hotel, com a finalidade de que a B&B HOTELS possa oferecer uma alternativa ou solução o mais breve possível.

6. Overbooking e Desalojamento em caso de força maior.

O hotel reserva-se o direito de realojar total ou parcialmente os clientes num hotel com uma categoria equivalente, segundo disponibilidade, única e exclusivamente no caso que o alojamento reservado não esteja disponível ("overbooking", ou seja, quando existem mais reservas do que quartos disponíveis) por causas ou factos imputáveis ao hotel. Qualquer custo extra (seja em alojamento e/ou transporte), entre os dois hotéis será assumido pelo hotel inicialmente reservado, libertando o cliente de qualquer custo adicional para estes efeitos.

A B&B HOTELS não terá nenhuma responsabilidade em caso de incumprimento das suas obrigações como consequência de um evento de força maior. Consideram-se casos de força maior ou caso fortuito, os habitualmente reconhecidos pela jurisprudência dos julgados e tribunais espanhóis. Neste caso e sempre que fosse possível por disponibilidade, a B&B HOTELS realizará os seus melhores esforços com a finalidade de realojar total ou parcialmente os clientes num hotel com uma categoria equivalente contratada.

7. Modificação das Condições Gerais de Venda.

A B&B HOTELS, reserva-se o direito de modificar ou completar, em qualquer momento, de forma parcial ou total, as presentes Condições Gerais de Venda, sem aviso prévio. Neste caso, a nova versão das Condições Gerais de Venda estará disponível através do Sítio Web e Aplicação Móvel e indicará a data da última atualização, no topo desta página para refletir a data das alterações. Pelo que, sempre que efetuar uma reserva deve ler as Condições Gerais de Venda.

8. Lei aplicável e jurisdição.

Os termos e condições aqui contidos são regidos pela lei portuguesa. Em caso de conflito entre as disposições destas Condições Gerais de Venda e a legislação nacional aplicável, a B&B HOTELS compromete-se a aplicar a legislação atualmente em vigor, caso esta se mostre mais favorável ao cliente.

Quaisquer litígios decorrentes ou relacionados com estes Condições Gerais de Venda e os Contratos devem ser submetidos à jurisdição dos tribunais portugueses que sejam competentes ao abrigo da lei Portuguesa.

Quando o cliente é um consumidor pode aceder à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha fornecida pela Comissão Europeia e disponível em <http://ec.europa.eu/odr>, para resolução extrajudicial alternativa de litígios que não possam ser resolvidos entre as Partes ou à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio:

- (i) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra Tel.: 239821690. E-mail: geral@cacrc.pt;
- (ii) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Tel.: 218807030. E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt;
- (iii) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Tel.: 225508349; E-mail: cicap@cicap.pt;
- (iv) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral Tel.: 253422410; E-mail: geral@triave.pt;

Para mais informações consulte o Portal do Consumidor em <https://www.consumidor.gov.pt/>

Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: geral@cniacc.pt e disponível na página <https://www.cniacc.pt/pt/>.