

# BOA NOVA HOSTEL

REGULAMENTO INTERNO

-

INTERNAL REGULATIONS

02/06/2021

# BOA NOVA HOSTEL

## REGULAMENTO INTERNO DO ALOJAMENTO LOCAL BOA NOVA HOSTEL

Para uma estadia agradável e convivência harmoniosa, apresentamos de seguida e solicitamos a sua atenção para algumas regras a cumprir por todos os utilizadores do Boa Nova Hostel.

\*

### Check-in

- 1.1. O *check-in* pode ser realizado a partir das 15:00h do dia de início da estadia. No entanto, caso necessite de deixar as malas no alojamento antes dessa hora, pode fazê-lo na área de bagagem do Boa Nova Hostel, junto à receção.
- 1.2. Feito o *check-in*, caso seja um hóspede com residência fora de Portugal, e caso chegue depois das 18:00h, deverá apresentar-se no balcão da receção entre as 9:00h e as 10:00h do dia seguinte à sua chegada, por forma a fornecer a informação que é necessário comunicar ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF).
- 1.3. Os nossos colaboradores não têm autorização para fazer o *check-in* sem pagamento antecipado, ou através da apresentação de *voucher* de agência de viagem com quem tenhamos contrato estabelecido.
- 1.4. No ato de registo ou reserva, o hóspede terá de se identificar e facultar ao rececionista os dados do seu bilhete de identidade/passaporte.
- 1.5. No caso de a reserva ser realizada online, ser-lhe-á disponibilizado no momento um código de acesso tanto para a porta exterior do alojamento como para a porta do quarto selecionado.
- 1.6. Em caso de emergência deverá ligar para os contactos disponibilizados na receção ou no presente manual. ( Contactos Administração - Catarina Gama (+351) 912296515 / Maria Gama (+351) 927508410; Receção - Ajuda (+351) 926627541; Polícia de Segurança Pública: (+351) 295 730 200)
- 1.7. Qualquer alteração ao horário estipulado terá que ser antecipadamente solicitada através dos meios de comunicação anteriormente designados.

\*

### 2. Check-out

- 2.1. O *check-out* deve ser realizado até às 10:00h do último dia da estadia.
- 2.2. Posteriormente ao *check-out* as bagagens poderão ser guardadas até as 18:00h do próprio dia, na zona de bagagem, junto à receção, devendo para isso ser solicitado no dia anterior.

- 2.3. Excecionalmente, e por motivos justificados, o *check-out* poderá ser realizado até às 17:00h, considerando a disponibilidade de reservas para o próprio dia, devendo o mesmo ser solicitado o mais antecipadamente possível.
- 2.4. Qualquer alteração ao horário estipulado terá que ser justificado e requisitado, estando por isso sujeito, à disponibilidade do alojamento.

\*

### 3. Ruído

- 3.1. Por uma questão de respeito e compreensão para com todos os utilizadores do Boa Nova Hostel, solicita-se especial atenção ao ruído efetuado no interior das instalações, por forma a manter o silêncio nas zonas sociais, principalmente no período da noite.
- 3.2. Entre as 23:00h e as 7:00h do dia seguinte não são permitidas atividades que originem ruído suscetível de importunar os demais hóspedes, sendo proibido, depois deste horário, a utilização de dispositivos de multimédia sem auriculares, como por exemplo smartphone, tablet, portátil ou televisão (Decreto-Lei n.º 292/2000 de 14 de Novembro)

\*

### 4. Instalações

- 4.1. Os utilizadores das instalações do Boa Nova Hostel devem:
  - 4.1.1. fechar as portas e janelas sempre que se ausentarem do alojamento;
  - 4.1.2. Desligar as luzes e o aquecimento se não estiverem a utilizar o respetivo espaço.
- 4.2. Não é autorizada a subscrição de canais de televisão sem consentimento prévio.
- 4.3. É obrigatório o cumprimento de regras básicas de higiene e segurança em todos os espaços interiores e exteriores do Boa Nova Hostel.

\*

### 5. Danos

- 5.1. Qualquer dano praticado no Boa Nova Hostel será imputado ao autor do mesmo e o valor ser-lhe-á apresentado para liquidação do respetivo custo.
- 5.2. De acordo com a gravidade dos danos causados, o Boa Nova Hostel tomará as respetivas medidas legais consideradas necessárias.

\*

### 6. Reclamações

- 6.1. O Boa Nova Hostel possui livro de reclamações.
- 6.2. Agradecemos que, em caso de reclamação, seja identificado o funcionário e a hora da ocorrência.

\*

## 7. Segurança

- 7.1. Ao abrigo do Decreto-Lei n.º 228/2009 de 14 de Julho, esta empresa não se responsabiliza pelo dinheiro, joias ou outros objetos de valor que possam desaparecer dentro das suas instalações.
- 7.2. Para segurança de todos, nos espaços comuns existe um sistema de videovigilância (CCTV) e, em caso de alguma ocorrência, as filmagens serão visualizadas e entregues às entidades competentes.

\*

## 8. Proibições

- 8.1. Sem prejuízo do acima referido e das regras gerais sobre alojamentos turísticos, não é permitido dentro das instalações do Boa Nova Hostel:
  - 8.1.1. Fumar ou fumar;
  - 8.1.2. Mudar ou alterar a disposição dos quartos;
  - 8.1.3. Deixar lixo em espaços comuns ou privados;
  - 8.1.4. A ingestão excessiva de bebidas alcoólicas;
  - 8.1.5. A permanência de animais de estimação;
  - 8.1.6. A permanência de pessoas que não estejam alojadas no Boa Nova Hostel.

\*

## 9. Serviço de pequeno-almoço

- 9.1. O Boa Nova Hostel tem uma parceria com o restaurante Costa do Sol, contíguo às instalações do primeiro, podendo os hóspedes usufruir de pequeno-almoço fornecido pelo mesmo, sob reserva prévia.
- 9.2. Quando contratado, o pequeno-almoço é realizado no restaurante Costa do Sol entre as 8:30h e as 10:00h, todos os dias com exceção do domingo. Ao domingo, o pequeno-almoço será entregue no próprio quarto, entre as 09:00h e as 09:30h, para que possa usufruir desta refeição na sala de refeições.
- 9.3. É estritamente proibido que o pequeno-almoço seja realizado no quarto.

\*

## 10. Promoções e outras ofertas

- 10.1. Todas as informações referentes a promoções ou campanhas que estejam a decorrer serão fornecidas através da página web do Boa Nova Hostel ou outros canais de reserva.
- 10.2. As ofertas e promoções são temporárias e estão sujeitas às condições específicas definidas para o efeito.

\*

## 11. Higiene e limpeza

- 11.1. A limpeza dos espaços comuns é realizada diariamente.
- 11.2. A limpeza dos quartos é efetuada sempre que se verifique a saída de hóspedes.
- 11.3. Em caso de estadias iguais ou superiores a três dias o cliente pode requisitar novos lençóis e toalhas na receção ou através dos contactos fornecidos (na receção e na secção de *check-in* do presente manual), que serão entregues após recolha dos usados.
- 11.4. Os novos lençóis serão entregues em mão ao cliente, pelo que a troca dos mesmos na respetiva cama será da sua responsabilidade.
- 11.5. Não dispomos de serviço de lavandaria, pelo que os hóspedes poderão lavar a sua roupa no tanque que se encontra no logradouro ou colocar na lavandaria que se situa a alguns metros do alojamento (como indicado nas informações gerais, distribuídas em cada quarto).

\*

## 12. Reservas

- 12.1. As reservas podem ser efetuadas através do site do Boa Nova Hostel, por telefone, email, plataformas online como Booking, Airbnb, ou pessoalmente, estando sempre sujeito à disponibilidade do tipo de estadia pretendida.
- 12.2. O cancelamento das reservas pode ser efetuado até 7 dias antes do início da estadia, com o reembolso total do valor, ou até ao dia anterior ao início da estadia, com reembolso de 50% do valor pago.

\*

## 13. Espaços comuns

- 13.1. A utilização dos espaços comuns do Boa Nova Hostel (WCs partilhados, cozinha, sala de convívio e logradouro) está sujeita às seguintes normas:
  - 13.1.1. Deve ser mantido o respeito por todos os funcionários e hóspedes do Boa Nova Hostel através do cumprimento de todas as normas definidas.
  - 13.1.2. Os espaços comuns devem ser mantidos da mesma forma como foram encontrados, nomeadamente no que diz respeito à arrumação do material e limpeza dos mesmos.
- 13.2. O desrespeito pelas normas e recomendações aqui apresentadas está sujeito às sanções devidamente ajustadas à situação em causa.
- 13.3. Para resolução de situações que não estejam previstas no presente regulamento, recorrer-se-á à legislação aplicável.

\*

## 14. Água

- 14.1. Apesar do sabor característico da água fornecida através da rede pública de abastecimento de água na ilha Graciosa, esta é potável e segura. Acrescenta-se ainda que os valores da

monitorização trimestral dos seus parâmetros de qualidade são fornecidos pela Câmara Municipal de Santa Cruz da Graciosa.

\*

### 15. Bicicletas

- 15.1. O Boa Nova Hostel disponibiliza bicicletas para aluguer, com o valor de 1,5€ por hora e mota com o valor de 5€ à hora, que deverá ser pago no momento de entrega da mesma (horas de utilização: entre as 9:00h e as 18:00h).
- 15.2. Qualquer dano verificado nos equipamentos terá como consequência o pagamento de um valor compensatório, pelo que será apresentado ao utilizador o respetivo custo para liquidação.

\*

### 16. Resolução de Conflitos

- 16.1. De acordo com a Lei Portuguesa, o cliente pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga

Telf: (+351) 253 619 107

E-mail: [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt) Web: [www.cniacc.pt/](http://www.cniacc.pt/) Mais informações em Portal do consumidor: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

\*

### 17. Contactos

17.1. Administração: Catarina Gama (+351) 912296515 / Maria Gama (+351) 927508410

17.2. Receção: Ajuda (+351) 926627541

17.3. Polícia de Segurança Pública: (+351) 295 730 200

 **BOA NOVA**  
HOSTEL

# BOA NOVA HOSTEL

INTERNAL REGULATIONS

# BOA NOVA HOSTEL

## HOUSE RULES AND REGULATIONS OF BOA NOVA HOSTEL

\*

### 1. Check-in

- 1.1. The *check-in* can be done from 3:00 pm. However, if you need to leave your bags at the accommodation before that time, you can do so in the Boa Nova Hostel's luggage area, next to the reception.
- 1.2. After *check-in*, if you are a guest residing outside Portugal, and if you arrived after 6:00 pm, you must present yourself at the reception between 9:00 am and 10:00 am on the day after your arrival, in order to give your information to the Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF).
- 1.3. Our staff is not allowed to do the check-in without advance payment, or voucher by presenting a travel agency with whom we contract was up.
- 1.4. On the registration or reservation, the guests should provide their identity card / passport to the receptionist.
- 1.5. At check-in, you will be given an access code for both the outside door of the accommodation and the door to your room.
- 1.6. In case of emergency, you should call the contacts provided at the reception or in the welcome section of this manual. ( Contacts Administration - Catarina Gama (+351) 912296515 / Maria Gama (+351) 927508410; Reception - Ajuda (+351) 926627541; Police: (+351) 295 730 200)
- 1.7. Any change to the schedule must be requested in advance throughout the designated means of communication.

\*

### 2. Check-out

- 2.1. The *check-out* should be carried out until 10:00 am on the last day of the stay.
- 2.2. After *check-out*, luggage may be stored until 6:00 pm of the same day, in the luggage area, next to the reception, which must be requested the day before.
- 2.3. Exceptionally, and for justified reasons, you may *check-out* until 5:00 pm, considering the availability of reservations for the day, and should be requested as early as possible.
- 2.4. Any change to the schedule time must be justified and requested, subject to the accommodation's availability.



\*

### 3. Noise

- 3.1. For the sake of respect and understanding towards all Boa Nova Hostel customers, we ask to pay particular attention to the noise made inside the facilities, in order to maintain silence in the social areas, especially during nighttime.
- 3.2. Between 10:00 pm and 7:00 am, activities that may disturb other guests are not allowed, and after this time it is forbidden to use multimedia devices without earphones, such as smartphone, tablet, laptop or television (Decree-Law No. 292/2000 of November 14)

\*

### 4. Facilities

- 4.1. Users of Boa Nova Hostel facilities must:
  - 4.1.1. Close the doors and windows whenever you leave the accommodation.
  - 4.1.2. Turn off lights and heating if you are not using the respective space.
- 4.2. Subscription to television channels without prior consent is not allowed.
- 4.3. It is required to comply with basic rules of hygiene and safety in all indoor and outdoor spaces of Boa Nova Hostel.

\*

### 5. Damage

- 5.1. Any damage practiced at Boa Nova Hostel will be charged to the perpetrator and the amount will be presented to them for settlement of the respective cost.
- 5.2. According to the severity of the damage caused, Boa Nova Hostel will take the legal action deemed necessary.

\*

### 6. Claims

- 6.1. Boa Nova Hostel has a complaints book.
- 6.2. In case of a complaint, please identify the employee and the time of the occurrence.

\*

### 7. Security

- 7.1. Under Decree-Law No. 228/2009 of 14/07, this company will not be liable for the money, jewelry or other valuables that that may disappear within its premises.
- 7.2. For everyone's safety, the common areas have a video surveillance system (CCTV) and, in case of any occurrence, the footage will be viewed and delivered to the authorities.

\*

## 8. Prohibitions

- 8.1. Without prejudice to the above and the general rules on tourist accommodation, it is not permitted within the premises of Boa Nova Hostel:
  - 8.1.1. Smoke or make fire;
  - 8.1.2. Change or modify the layout of the rooms;
  - 8.1.3. Leave garbage in the common and private spaces.
  - 8.1.4. Excessive drinking of alcoholic beverages.
  - 8.1.5. No pets are allowed on the premises.
  - 8.1.6. The stay of people who are not accommodated at Boa Nova Hostel.

\*

## 9. Breakfast service

- 9.1. Boa Nova Hostel has a partnership with Costa do Sol Restaurant which is located right next to the accommodation and where you may enjoy breakfast, under previous reservation.
- 9.2. Breakfast is served every day in the Costa do Sol Restaurant, between 8:30 am and 10:00 am, except on Sunday. On Sunday, breakfast will be delivered to your room, between 09:00 am and 09:30 a.m., so that you may enjoy this meal in the dining room.
- 9.3. It is strictly forbidden to have breakfast in the room.

\*

## 10. Promotions and other offers

- 10.1. Information regarding current promotions or campaigns are communicated through the web page or other booking channels.
- 10.2. Offers and promotions are temporary and subject to the specific conditions defined.

\*

## 11. Hygiene and cleanness

- 11.1. Common areas are cleaned daily.
- 11.2. Whenever there is a change of guests, the room will be cleaned.
- 11.3. If you stay longer than three days, the guest may request new towels and sheets at the reception or through the contacts provided (at the reception and in the welcome section of this manual), that will be provided after collection of the used one.
- 11.4. The new sheets will be hand-delivered to the client, and the client will be responsible for changing them on the respective bed. For more information, please refer to the "Use of linen and towels" section of this manual.
- 11.5. We do not have a laundry service, so guests may wash their clothes in the tank in the backyard or put them in the laundry room located a few meters from the accommodation.

\*

## 12. Reservations

- 12.1. Reservations can be made by phone, e-mail, online platforms such as Booking, Hostel Word, Airbnb, or in person, always subject to availability.
- 12.2. Reservations can be canceled up to 7 days before the start of the stay, with a full refund of the amount, or up to the day before the start of the stay, with a refund of 50% of the amount paid.

\*

## 13. Shared areas

- 13.1. The rules and recommendations regarding the use of common areas are posted on them, namely, shared bathrooms, kitchen and lounge.
  - 13.1.1. Respect for all employees and guests of Boa Nova Hostel must be maintained through compliance with all defined rules.
  - 13.1.2. The common spaces must be maintained in the same way they were found, namely with regard to the storage of material and their cleanliness.
- 13.2. Failure to comply with the rules and recommendations therein shall be subject to the penalties provided for in this regulation, as they are applicable (damage, safety, prohibition or otherwise).
- 13.3. In situations not provided for in this regulation, the laws which apply shall apply.

\*

## 14. Water

- 14.1. Despite the characteristic taste of the water supplied through the public water supply system on the island of Graciosa, it is drinkable and safe. It is also added that the values of the quarterly monitoring of its quality parameters are provided by the Municipality of Santa Cruz da Graciosa.

\*

## 15. Bicycles

- 15.1. We have bicycles available for rent, at a cost of 1,5€/hour and motorcycle at a cost of 5€/hour, which must be paid upon delivery (hours of use: between 9:00 am and 6:00 pm)
- 15.2. Any damage to the equipment will result in the payment of the value, for which the respective cost will be presented to you for settlement.

\*

## 16. Conflict Resolutions

16.1. According to the Portuguese Law, the customer may resort to a Consumer Alternative Dispute Resolution Entity:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga

Telf: (+351) 253 619 107

E-mail: [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt) Web: [www.cniacc.pt/](http://www.cniacc.pt/) Mais informações em Portal do consumidor: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

\*

## 17. Contacts

17.1. Administration: Catarina Gama (+351) 912296515 OR Maria Gama (+351) 927508410

17.2. Receptionist Ajuda (+351) 926627541

17.3. Public Security Police Force: (+351) 295 730 200

**BOA NOVA**  
HOSTEL