Regulamento do Palácio dos Marqueses

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Legislação habilitante

O presente Regulamento é elaborado ao abrigo do disposto pelo Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, pela Portaria n.º 262/2020, de 6 de novembro e pelo Decreto-Lei n.º 76/2024, de 23 de outubro.

Artigo 2.º

Objeto

O presente Regulamento Interno estabelece as normas relativas à utilização e ao funcionamento do Palácio dos Marqueses sito na Rua do Castelo n.º 9, 2640-468 Mafra, como estabelecimento de hospedagem, e na Rua do Malvar n.º 12, 2640-393 Mafra, como estabelecimento de hospedagem e *hostel*.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos de aplicação do presente Regulamento são consideradas as seguintes definições:

1. Estabelecimento de hospedagem: o estabelecimento de alojamento local cujas unidades de alojamento são constituídas por quartos, integrados numa fração autónoma de edifício, num prédio urbano ou numa parte de prédio urbano suscetível de utilização independente.
2. *Hostel*: o estabelecimento cuja unidade de alojamento predominante seja o dormitório, considerando-se predominante sempre que o número de utentes em dormitório seja superior ao número de utentes em quarto.
3. Utente: todo aquele que pernoite no Palácio dos Marqueses.

Artigo 4.º

Natureza e fins

1. O Palácio dos Marqueses destina-se à hospedagem de utentes.
2. No edifício do Palácio está também localizado a Casa da Juventude, um espaço dedicado aos jovens, no qual são disponibilizados um conjunto de valências, que possibilitam o acesso à formação e à informação, ao lazer e entretenimento, às artes e ao estudo, sob a alçada da Câmara Municipal de Mafra.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, poderão ser desenvolvidas atividades de outra natureza que não sejam incompatíveis com a hospedagem de utentes.

Artigo 5.º

Equipamentos de utilização comum

1. São considerados equipamentos de utilização comum:
   a) Receção do Palácio dos Marqueses;
   b) Zona de estar junto à receção;
   c) Instalações sanitárias comuns no *hostel*;
   d) Cozinha partilhada;
   e) Restaurante;
   f) Parque de estacionamento;
   g) Internet sem fios.

Artigo 6.º

Tipologias de alojamento no Palácio dos Marqueses

1. O Palácio dos Marqueses é composto, no que ao alojamento concerne, por dois edifícios nos quais estão inseridos os quartos que se distribuem pelas seguintes tipologias:
   a) 1 quarto *single* com WC, localizado no edifício do Palácio;
   b) 1 *suite* com WC, localizada no edifício do Palácio;
   c) 1 quarto familiar com WC, localizado no edifício do Palácio;
   d) 1 quarto *twin* com WC, localizado no edifício do Palácio;

e) 1 camarata feminina com 8 camas em beliche e com WC interior partilhada, localizada no edifício do Palácio;

f) 1 camarata masculina com 8 camas em beliche e com WC exterior partilhada, localizada no edifício do Palácio;

g) 1 camarata mista com 4 camas em beliche e com WC exterior partilhada, localizada no edifício do Palácio;

h) 1 quarto duplo de mobilidade reduzida localizado no edifício Anexo;

i) 4 quartos duplos localizados no edifício Anexo;

j) 2 quartos *twin* localizados no edifício Anexo.

Capítulo II

Instalações e serviços

Artigo 7.º

Receção

1. A receção do Palácio dos Marqueses funciona de acordo com o horário afixado na sua entrada e estabelecido pela sua direção de acordo com artigo 23.º deste regulamento.
2. A receção destina -se à admissão, faturação e acompanhamento da estadia dos utentes.
3. Cabe à receção disponibilizar todas as informações de natureza turísticas necessárias, incluindo mapas, folhetos, horários e/ou outros elementos alusivos ao património concelhio, para que o utente possa usufruir de uma agradável estadia, conheça a Vila, o Concelho e as regiões de Lisboa e do Oeste.
4. Também a receção regista todos as saídas (*check-out*) imediatamente assim que estas ocorrem.
5. Após o horário de fecho da receção, cabe ao segurança fazer o controlo dos acessos ao interior do alojamento, permitindo acesso aos utentes.

Artigo 8.º

Telefones e correios

1. O telefone para utilização dos utentes está localizado na Receção e pode ser utilizado por qualquer utente a qualquer hora, desde que comprovada a sua urgência e necessidade.

2. Os serviços do Palácio dos Marqueses não são obrigados a chamar os utentes ao telefone, exceto em casos de comunicações alegadamente urgentes.
3. A receção do Palácio recebe e entrega aos utentes correspondência, bem como objetos que lhes sejam destinados, não sendo responsável por qualquer deterioração e inconformidade com os objetos recebidos. Estes itens serão mantidos na receção e é da responsabilidade dos utentes a sua recolha. A receção não tem serviço de cofre seguro dos objetos ou correspondência. Cabe ao utente, avaliar o valor do objeto ou correspondência, sendo este valioso, deverá escolher um serviço no mercado adequado à guarda de objetos ou correspondência valiosos.

Artigo 9.º

Primeiros socorros

1. O estojo de primeiros socorros do Palácio dos Marqueses está situado na receção e visa apenas prestar o primeiro auxílio aos utentes que nele se sinistrem e até à chegada dos bombeiros, INEM (Instituto Nacional de Emergência Médica) ou outro pessoal especializado.
2. O referido estojo não possui medicamentos para cedência aos utentes.
3. A receção providencia os contactos necessários para que os utentes possam ser assistidos, em caso de sinistro grave.
4. O horário de funcionamento é de vinte e quatro horas por dia.

Artigo 10.º

Cozinha de uso partilhado

1. O Palácio dos Marqueses disponibiliza uma cozinha de uso partilhado e área de refeições.
2. O Palácio dos Marqueses não é responsável por alimentos ou objetos que sejam deixados neste espaço.

Artigo 11.º

Restaurante e Serviço de Pequeno-almoço

1. O restaurante, Quinta da Cerca Restaurante *& Garden* Bar, tem serviço de pequeno-almoço, almoço, jantar e bar.
2. O funcionamento do restaurante é de acordo com o horário afixado, com exceção do serviço de pequeno-almoço, sempre que o mesmo tenha sido previamente contratado com a receção.
3. O horário do funcionamento do serviço de pequeno-almoço (incluído no preço dos quartos e facultativo, nas camaratas) é de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 10h00, e sábados, domingos e feriados das 07h30 às 11h00.
4. O serviço de pequeno-almoço antes do horário de abertura do restaurante tem uma taxa adicional de 10 €, devendo ser solicitado com, pelo menos, 24 horas de antecedência.

Artigo 12.º

Parque de Estacionamento

1. É permitido estacionar gratuitamente dentro do espaço do Palácio dos Marqueses, no local identificado para o efeito, com abertura às 07:00h e fecho às 24:00h, após este horário poderá solicitar abertura do mesmo através de contacto para o segurança.
2. O estabelecimento não se responsabiliza por quaisquer danos causados ou recebidos pelos veículos que utilizam o estacionamento, nem por quaisquer objetos deixados no seu interior, nem pelo roubo do próprio veículo.

Artigo 13.º

Sistema contra incêndio e planta de segurança

1. O Palácio dos Marqueses está dotado de um sistema de proteção contra incêndios e possui um Plano de Segurança contra Incêndios.
2. As plantas de emergência e segurança estão expostas em locais visíveis.

Capítulo III

Condições de utilização

Artigo 14.º

Admissão

1. A admissão no Palácio dos Marqueses depende da apresentação de documentos de identificação, número de identificação fiscal e morada para efeitos de notificação.
2. Os utentes com idade inferior a 16 anos só podem frequentar o Palácio dos Marqueses quando acompanhados pelos seus pais ou por outros adultos que por eles se responsabilizem.

Artigo 15.º

Interdição

A admissão no Palácio dos Marqueses é interdita a:

1. Utentes não portadores dos documentos exigidos no artigo anterior;
2. Portadores de uma doença contagiosa assinalada pela Direção Geral da Saúde ou com lesões expostas que possam comprometer a saúde pública;
3. Utentes em manifesto estado de embriaguez, sob efeito de estupefacientes ou produtos alucinogénios ou psicadélicos, descritos pelo SICAD (Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências) em www.sicad.pt);
4. Utentes que sejam portadores de qualquer espécie de armas brancas ou de fogo com disfarce ou ainda outros instrumentos sem aplicação definida que possam ser usados como arma letal de agressão, não justificando o portador a sua posse;
5. Utentes a quem tenha sido aplicada a sanção de recusa de permanência e enquanto esta perdurar.

Artigo 16.º

Inscrição

1. A inscrição deve ser feita na receção do Palácio dos Marqueses.
2. No ato de inscrição, o funcionário de receção preenche em impresso próprio ou sistema informático, obrigatoriamente, o nome do utente, a morada, a sua nacionalidade, o número do documento de identificação, o número de contribuinte, bem como a identificação e data de nascimento de todas as pessoas que o acompanham.
3. Facultativamente, pode ser solicitado ao utente o seu endereço eletrónico e número de telefone, para eventuais contactos que sejam necessários.
4. O utente titular recebe uma chave/código para aceder aos quartos e portas de acesso aos mesmos. A chave/código do quarto é estritamente pessoal. Assim sendo, o utente deverá adotar as medidas necessárias para assegurar a sua segurança, bem como deverá informar a receção com a maior brevidade em caso de perda ou extravio da mesma. O utente deverá certificar-se de que a porta do quarto está devidamente fechada antes de sair do mesmo ou de ir dormir.
5. No termo da estadia, o utente deverá proceder à entrega das chaves.

Artigo 17.º

Admissão de animais domésticos

Não é permitida a entrada ou presença de animais domésticos no Palácio dos Marqueses, com exceção de cães-guias.

Artigo 18.º

Preços e pagamentos

1. Os preços a cobrar são as constantes no regulamento e tabela de preços aprovada pelo Conselho de Administração da GIATUL - Atividades Lúdicas, Infraestruturas e Rodovias, E.M., S.A. as quais se encontram afixadas na receção do Palácio dos Marqueses.
2. Em todas as estadias é exigido o pagamento.

Capítulo IV

Direitos, deveres e proibições

Artigo 19.º

Direitos dos utentes

1. Utilizar as instalações e serviços de acordo com o disposto no presente Regulamento e legislação aplicável.
2. Conhecer previamente os preços praticados.
3. Exigir a emissão de recibo respeitante às despesas efetuadas.
4. Conhecer o Regulamento de funcionamento do Palácio dos Marqueses.
5. Ser-lhes assegurada a privacidade.
6. Exigir a apresentação do livro de reclamações quando assim o entenderem.
7. Apresentar por escrito sugestões sobre o funcionamento do Palácio dos Marqueses e respetivas instalações.

Artigo 20.º

Deveres dos utentes

1. Durante a sua estadia no Palácio dos Marqueses, os utentes devem pautar o seu comportamento por regras de civismo.
2. Os utentes obrigam-se a cumprir as seguintes regras:
   a) Acatar, dentro do Palácio dos Marqueses, a autoridade dos responsáveis pelo seu funcionamento e cumprir todas as disposições do presente Regulamento;
   b) Manter os quartos e áreas públicas em bom estado de conservação, zelando pela sua integridade;
   c) Manter os seus pertences sob vigilância. O Palácio dos Marqueses não dispõe de cofres para guarda de objetos de valor e não se responsabiliza pela perda de joias, dinheiro, documentos ou outros objetos de valor, em qualquer zona do estabelecimento;
   d) Respeitar o horário de silêncio, entre as 22:00h e as 08:00h, a ordem e a disciplina, abstendo-se de quaisquer atos suscetíveis de incomodar os demais utentes;

e) Pagar os preços dos serviços utilizados, de acordo com a tabela de taxas em vigor e nos prazos regulamentares;

f) Comunicar aos serviços do Palácio dos Marqueses qualquer anomalia ou incumprimento do Regulamento.

Artigo 21.º

Proibições

É proibido aos utentes do Palácio dos Marqueses:

a) Realizar festas e comemorações privadas;

b) Quando o utente receber visitas nos(as) quartos/camaratas, as mesmas não podem pernoitar no espaço;

c) Realizar filmes com fins publicitários ou outros;

d) Fumar, utilizar *vaping* e/ou cigarros eletrónicos nos quartos e espaços comuns. Poderá fazê-lo apenas no jardim e nas zonas identificadas. No caso de inobservância da presente norma, o alojamento reserva-se ao direito de cobrar o equivalente a uma diária, a fim de que seja custeada a limpeza especial do local.

Capítulo V

Perdidos e achados

Artigo 22.º

Perdidos e achados

1. Aquele que encontrar objetos e não souber a quem pertencem, deve entregá-los na receção do Palácio dos Marqueses, onde é feito o devido registo do objeto e da respetiva data.
2. A GIATUL - Atividades Lúdicas, Infraestruturas e Rodovias, E.M., S.A. goza do direito de retenção e não responde no caso de perda ou deterioração do objeto.
3. Os documentos nominativos são obrigatoriamente entregues às autoridades policiais.

4. Se os objetos não forem reclamados pelo dono dentro do prazo 3 meses a contar da data da sua entrega aos serviços do Palácio dos Marqueses, os achados consideram-se propriedade da GIATUL - Atividades Lúdicas, Infraestruturas e Rodovias, E.M., S.A. que lhes dará o destino que entender.

Capítulo VI

Períodos e horários de funcionamento

Artigo 23.º

Períodos e horários de funcionamento

Os períodos de funcionamento e encerramento do Palácio dos Marqueses, assim como os horários dos respetivos serviços, são aprovados pelo Conselho de Administração da GIATUL - Atividades Lúdicas, Infraestruturas e Rodovias, E.M., S.A. os quais terão a publicitação que a lei lhes confere.

Artigo 24.º

Período de silêncio

O período de silêncio está definido entre as 22h00 e as 8h00 do dia seguinte.

Capítulo VII

Incumprimento e sanções

Artigo 25.º

Sanções

1. Sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, o incumprimento do disposto no presente Regulamento, nomeadamente no que concerne aos deveres dos utentes e proibições, pode dar lugar à aplicação das seguintes sanções, consoante a gravidade das ações:
    a) Advertência;
    b) Recusa de permanência e interdição de entrada;
2. A advertência consiste num mero reparo verbal pelo incumprimento do Regulamento.
3. A recusa de permanência consiste na expulsão do Palácio dos Marqueses daqueles que desrespeitem os preceitos do presente Regulamento e consequente interdição de entrada para futuras estadias.

Artigo 26.º

Aplicação da recusa de permanência e interdição de entrada

Quando o infrator se recuse a dar cumprimento às sanções de recusa de permanência e interdição de entrada, o responsável dos serviços pelo Palácio dos Marqueses pode solicitar a intervenção das autoridades policiais para fazer cumprir estas sanções.

Capítulo VIII

Alojamento

Artigo 27.º

Reserva de alojamento

1. A atribuição dos quartos e camaratas será efetuada conforme a disponibilidade e marcação e tendo em consideração a capacidade máxima dos mesmos como segue:
    a) quarto single – capacidade máxima 1 adulto;
    b) quarto *twin*/duplo e duplo de mobilidade reduzida – capacidade máxima 2 adultos;
    c) *suite* – capacidade máxima 2 adultos e 1 criança dos 4 aos 12 anos;
    d) quarto familiar– capacidade máxima 2 adultos e 1 criança dos 4 aos 12 anos;
    e) camarata feminina/masculina com 8 camas em beliche – capacidade máxima 8 adultos;

f) camarata mista com 4 camas em beliche– capacidade máxima 4 adultos.

2. As reservas podem ser feitas na receção do Palácio dos Marqueses, por telefone ou e -mail, ou através das plataformas de reservas online, seguindo as políticas de pagamento deste intermediário.

3. As reservas devem ser garantidas com o pagamento total da estadia por antecipado, a menos que seja informado de outra forma aquando do envio das condições.

4. O cancelamento a pedido do utente, que efetuou uma reserva utilizando uma plataforma de reservas digital, está sujeito à política de cancelamento informado na respetiva plataforma.

5. Para o utente que realizou a reserva individual por outros meios, diretamente com o Palácio dos Marqueses, o cancelamento a pedido do utente é realizado sem custos até 48 horas antes da data da chegada, a menos que tenham sido informadas outras condições de cancelamento. Após este prazo, será debitada a totalidade da estadia.

6. Para reservas de grupo com depósitos ou o pagamento da totalidade da estadia, estabelecidos nas condições previamente informadas, em caso de cancelamento, não há lugar à restituição do valor pago.

7. O período reservado, mesmo que não seja totalmente usufruído, é devido como efetivamente ocupado.

8. O Palácio dos Marqueses pode anular a reserva por motivos de força maior, devidamente justificados e comunicados ao utente com a maior brevidade possível, sendo, consequentemente, restituído ao utente o preço pago.

9. O *check*-in é feito a partir das 15h00 e *check*-out realizado impreterivelmente até às 12h00, sob pena de ultrapassado este horário configurar o registo de uma nova diária.

10. *Early check-in* e *late check-out* são possíveis mediante disponibilidade e acordo prévio.

11. As formas de pagamento aceites são transferência bancária para pagamentos antecipados à data de entrada (comprovativo bancário enviado 24 horas após a mesma ter sido efetuada) e cartão de crédito para pagamentos efetuados na receção. Não se aceitam pagamentos por cheque ou em efetivo.

12. O utente é responsável por manter o bom estado de conservação do(a) quarto/camarata e de todo o equipamento que dele(a) faz parte.

13. Em cada quarto/camarata, encontra -se uma relação dos equipamentos nele(a) existente pelo que, no momento da ocupação, os utentes devem confirmar os mesmos e reclamar da falta de algum ou alguns deles.

14. A ausência de reclamação nos termos do número anterior implica a responsabilidade do utente em caso de falta/deterioração dos equipamentos aquando do seu *check*-out.

15. Em casos de estadias prolongadas, a mudança de roupa de cama é feita a cada três noites.

16. É expressamente proibido fumar dentro dos quartos/camaratas.

17. Todas as anomalias devem ser comunicadas de imediato na receção.

18. Qualquer estrago de mobiliário ou outros, feito aquando da estadia, é da responsabilidade do utente.

19. Em todas as estadias, é cobrada a taxa turística, de acordo com os procedimentos publicados pelo Município de Mafra.

20. O alojamento, na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados pessoais, tratará os dados fornecidos pelo utente à sua chegada, ou durante a sua estadia, para efeitos de: gestão de reservas, cumprimento de obrigações legais, questões de segurança, com base no interesse legítimo e para melhorar a qualidade das estadias, incluindo inquéritos de satisfação.

a) O utente tem o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados, o acesso, retificação, limitação, oposição e eliminação dos dados pessoais, através de uma comunicação escrita.

b) Os dados serão armazenados em conformidade com os prazos aplicáveis, em virtude da existência de responsabilidade legal ou contratual, relacionada com as finalidades anteriormente referidas.

Capítulo IX

Disposições transitórias e finais

Artigo 28.º

Regime transitório

O presente Regulamento aplica-se às situações existentes à data da sua entrada em vigor.

Artigo 29.º

Casos omissos

Os casos omissos são resolvidos pelo Conselho de Administração, sob proposta resultante da prévia análise dos serviços e tendo como base a legislação aplicável em vigor.

Artigo 30.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação.

23 de dezembro de 2024

O Conselho de Administração da GIATUL - Atividades Lúdicas, Infraestruturas e Rodovias, E.M, S.A.

Assinado por: **Hugo Manuel Moreira Luís**
Num. de Identificação: 10796848
Data: 2025.01.16 18:25:41+00'00'

Assinado por: **Pedro António do Carmo Silva**
Num. de Identificação: 08033764
Data: 2025.01.27 15:37:54+00'00'

Assinado por: **LÚCIA MARIA QUITÉRIO DA SILVA BONIFÁCIO DE CARVALHO**
Num. de Identificação: 11255576
Data: 2025.01.17 09:20:44+00'00'