

URBAN GARDEN

PORTO CENTRAL HOSTEL

BOOKING TERMS AND CONDITIONS

Select your language / Seleccione o seu idioma
Choisissez votre langue / Seleccione su idioma



ENGLISH



PORTUGUÊS



FRANÇAIS



ESPAÑOL

English is the controlling version. Portuguese, French and Spanish are provided as translations for convenience.

ENGLISH

English version | Last updated: 11 July 2026

← Language selection / Seleção / Langues / Idiomas

1 Property and operator

Urban Garden Porto Central Hostel is operated by Itinerante Desfile, Unipessoal, Lda., NIF 513870890, with Alojamento Local registration 4541/AL. Address Rua da Alegria 291, 4000-044 Porto, Portugal Telephone and WhatsApp +351 920 051 525 Email info@urbangarden.pt Official website porto-hostel.com These conditions apply to accommodation and services provided by Urban Garden Porto Central Hostel. By confirming a reservation, the booking holder confirms that they are at least 18 years old, that the information provided is accurate, and that every guest included in the reservation has been informed of the applicable conditions and House Rules.

2 Reservation confirmation

A reservation is confirmed only after written confirmation has been issued by the hostel or the relevant booking platform. A valid payment method may be required to guarantee the reservation. If a required payment is declined or is not received within the period communicated by the hostel, another payment method may be requested. The reservation may be cancelled if payment is not completed. Accommodation categories, capsule positions, special requests and benefits remain subject to availability unless expressly confirmed in writing.

3 Prices, VAT and tourist tax

Prices are stated in euros and include VAT at the applicable rate unless the booking confirmation expressly states otherwise. The Porto Municipal Tourist Tax is charged separately unless the confirmation states that it has already been collected. At the date of these conditions, the tax is €3 per person, per night, for a maximum of seven consecutive nights, subject to the exemptions established by the Municipality of Porto. Guests requesting an exemption must provide the required supporting documentation. Any legally imposed change to taxes or statutory charges applies from its official effective date.

4 Payment and cancellation conditions

Official website reservations All reservations made through the official Urban Garden Porto Central Hostel website are flexible. Payment may be requested or charged 72 hours before the scheduled arrival date. Free cancellation is available up to one day before arrival. To qualify, the cancellation must be received before midnight (00:00, Portugal local time) at the start of the calendar day before arrival. Example - arrival on 20 July

- Payment may be requested or charged from 17 July.
- The cancellation must be received no later than 23:59 on 18 July.
- From 00:00 on 19 July, the reservation is non-refundable.

When an official website reservation is cancelled within the permitted period, any accommodation payment already collected will be refunded through the original payment method. Processing times depend on the payment provider and the guest's bank.

Direct reservations made outside the official website Unless different conditions are expressly confirmed in writing before booking, reservations made at reception, by telephone, by email or through WhatsApp are non-refundable once confirmed. No refund is given following cancellation, no-show, early departure, reduction of the stay, reduction in the number of guests or a decision not to use the confirmed accommodation. This does not affect mandatory legal rights or the guest's right to a refund where the hostel cannot provide the confirmed accommodation.

Third-party reservations Reservations made through Booking.com, Hostelworld, Expedia, Airbnb or another platform are governed by the payment, cancellation and modification conditions displayed and accepted on that platform. Requests should be submitted through the same platform whenever required by its procedures.

5 Changes, no-shows and early departure

Changes to dates, number of guests, accommodation category or length of stay are subject to availability and may result in a different price. A change is confirmed only after written confirmation has been issued. A guest who does not arrive on the confirmed arrival date and has not agreed to a late arrival may be treated as a no-show. The full reservation amount may be charged or retained and the remaining nights may be released for resale. No refund is normally provided for an early departure, unused night, delayed arrival or reduction in the number of guests after the applicable cancellation deadline. Guests are encouraged to obtain suitable travel insurance covering illness, transport disruption, cancellation and other unexpected circumstances.

6 Check-in, check-out and luggage

Standard check-in is from 14:00 until 00:00. Arrival after 00:00 is possible only when agreed in advance. Standard check-out is until 11:00. Eligible official website reservations may include check-in from 13:00 and check-out until 12:00 where these benefits are included in the confirmed offer. A departure after the applicable check-out time and before 14:00 may be charged €10. Departure at or after 14:00 may be charged at the applicable price of an additional night. Luggage storage is complimentary on the arrival and departure dates between 08:00 and 23:00, subject to available space. Storage beyond the departure date may be accepted by prior agreement and charged according to the current Services and Charges list. Luggage stored between two confirmed stays may be accepted without charge where the guest has an active return reservation. Common areas are open daily from 07:00 until 00:00.

7 Identification and guest registration

Every guest must present a valid original passport or national identity card at check-in. Photographs, screenshots and ordinary photocopies may not be accepted. A driving licence is not accepted as the principal guest-registration document. A guest who cannot provide acceptable identification may be refused check-in. The reservation may remain chargeable under its cancellation conditions. Only properly registered guests may stay at or enter the property.

8 Minors

Reservations must be made by a person aged 18 or over. Guests aged 16 or 17 may stay without an accompanying adult only with the hostel's prior written approval. The hostel may require:

- Written authorisation from a parent or legal guardian.
- The parent's or guardian's contact details.
- A copy of the parent's or guardian's identification.
- The minor's valid original identification at check-in.

Guests under 16 must be accompanied by a parent or legal guardian and may not stay in a shared dormitory with unrelated adults.

9 Dormitories, capsules and groups

All hostel dormitories are mixed-gender shared rooms. Each reservation is for one individual sleeping capsule and does not constitute a private room unless the complete dormitory has been reserved under an approved arrangement. Upper or lower capsule requests and requests for guests to be placed together remain subject to availability unless confirmed in writing. Guests may not change capsule or dormitory without reception's approval.

Reservations involving six or more guests require prior written approval, including reservations divided into several linked bookings. Unauthorised group reservations may be cancelled. Groups may be required to reserve and pay for a complete dormitory.

10 No-visitors policy

Only properly registered and checked-in guests may enter the property. Personal visitors and other unregistered persons are not permitted anywhere inside the hostel, including reception, the bar, garden, kitchen, common areas, dormitories, bathrooms or private accommodation. A registered guest who brings an unregistered person into the property, permits an unregistered person to use the facilities or facilitates an unauthorised overnight stay will be charged a fixed contractual amount of €100 for each unauthorised person. This charge is additional to any applicable accommodation price, tourist tax, damage, loss, exceptional cleaning or other demonstrated cost. The unauthorised person will be required to leave immediately. The registered guest who facilitated access may also be required to leave without a refund where the breach is serious or creates a safety or security risk.

11 Security deposit, damage and charges

A refundable security deposit is required:

- €10 per hostel guest.
- €20 per private studio reservation.

The deposit is normally completed by payment-card pre-authorisation. Cash may be accepted by prior agreement. The deposit may be used towards unpaid services, missing property, lost keys or tags, damage, exceptional cleaning or costs resulting from a serious breach of the rules. When no amount is due, the hostel releases the pre-authorisation after check-out. Depending on the guest's bank, the amount may take approximately 7 to 10 working days to become available again. Guests are responsible for damage or loss caused deliberately, recklessly or negligently by themselves or by a person whose access they facilitated.

Current service and replacement charges are displayed separately at reception.

12 Official website benefits

Eligible reservations made through the official website may include:

- One bath towel per guest.
- One welcome drink per guest, per stay.
- Breakfast for €7.90 per person when added in advance.
- Check-in from 13:00.
- Check-out until 12:00.
- Priority consideration for an upper or lower capsule request.

The welcome drink may be a beer, wine or soft drink and must be consumed at the hostel bar during opening hours. It has no cash value and cannot be transferred, exchanged or accumulated. Capsule preferences remain subject to availability.

13 Conduct and termination of stay

Guests must comply with the House Rules and behave respectfully towards other guests, employees, neighbours and the property. The hostel may refuse access or terminate a stay where a person:

- Creates a safety or security risk.
- Seriously or repeatedly disturbs others.
- Behaves aggressively, abusively or inappropriately.
- Refuses to comply with the law or properly communicated rules.
- Damages or misuses the property.
- Brings an unauthorised person into the hostel.

Where a stay is terminated because of serious guest misconduct, no refund will normally be provided for unused accommodation. The hostel may contact the police or emergency services where necessary.

14 Personal belongings and liability

Guests are responsible for taking reasonable care of themselves, their belongings and hostel property. Lockers are available and valuable property should be kept secured. To the fullest extent permitted by law, the hostel is not responsible for loss, injury or damage caused by:

- The guest's acts, negligence or failure to follow safety instructions.
- Another guest or unrelated third party where the hostel could not reasonably have prevented the incident.
- Belongings left unattended or unsecured.
- Improper or unsafe use of the facilities.
- Independent transport, tour, restaurant or activity providers.
- Circumstances outside the hostel's reasonable control.

Nothing in these conditions excludes responsibility resulting from the hostel's own negligence, failure to comply with mandatory safety obligations or another responsibility that cannot legally be excluded.

15 Complaints, dispute resolution and law

Guests should report problems to reception as soon as possible so that the hostel has an opportunity to resolve them. The physical Complaints Book is available at reception. Access to Portugal's Electronic Complaints Book is provided through the hostel website. ASAE is the competent supervisory authority for compliance with Alojamento Local rules. Unresolved consumer disputes may be submitted to: CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto, Portugal Email: cicap@cicap.pt Website: cicap.pt These conditions are governed by Portuguese law. Nothing in them limits mandatory consumer rights.

Thank you for helping us maintain a safe, respectful and peaceful hostel environment.

PORTUGUÊS

Versão portuguesa | Última atualização: 11 de julho de 2026

← Language selection / Seleção / Langues / Idiomas

Esta tradução é disponibilizada por conveniência. Em caso de divergência, prevalece a versão inglesa.

1 Propriedade e operador

O Urban Garden Porto Central Hostel é operado pela Itinerante Desfile, Unipessoal, Lda., NIF 513870890, com Alojamento Local matrícula 4541/AL. Endereço Rua da Alegria 291, 4000-044 Porto, Portugal Telefone e WhatsApp +351 920 051 525 Email info@urbangarden.pt Site oficial porto-hostel.com Estas condições aplicam-se a alojamentos e serviços prestados pelo Urban Garden Porto Central Hostel. Ao confirmar uma reserva, o titular da reserva confirma que tem pelo menos 18 anos de idade, que as informações fornecidas são precisas e que todos os hóspedes incluídos na reserva foram informados das condições aplicáveis e das Regras da Casa.

Confirmação de reserva

Uma reserva é confirmada somente após a confirmação por escrito ter sido emitida pelo albergue ou pela plataforma de reserva relevante. Uma forma de pagamento válida pode ser necessária para garantir a reserva. Se um pagamento exigido for recusado ou não for recebido dentro do prazo comunicado pela pousada, outra forma de pagamento poderá ser solicitada. A reserva pode ser cancelada se o pagamento não for concluído. As categorias de acomodação, posições de cápsula, solicitações especiais e benefícios permanecem sujeitos à disponibilidade, a menos que expressamente confirmado por escrito.

3 Preços, IVA e imposto turístico

Os preços são indicados em euros e incluem IVA à taxa aplicável, a menos que a confirmação da reserva indique expressamente o contrário. A Taxa Municipal de Turismo do Porto é cobrada separadamente, a menos que a confirmação indique que já foi cobrada. À data destas condições, o imposto é de € 3 por pessoa, por noite, durante um máximo de sete noites consecutivas, sem prejuízo das isenções estabelecidas pela Câmara Municipal do Porto. Os hóspedes que solicitarem uma isenção devem fornecer a documentação de apoio necessária. Qualquer alteração legalmente imposta a impostos ou encargos estatutários se aplica a partir de sua data de vigência oficial.

4 Condições de pagamento e cancelamento

Reservas no site oficial Todas as reservas feitas através do site oficial do Urban Garden Porto Central Hostel são flexíveis. O pagamento pode ser solicitado ou cobrado 72 horas antes da data de chegada programada. O cancelamento gratuito está disponível até um dia antes da chegada. Para se qualificar, o cancelamento deve ser recebido antes da meia-noite (00:00, hora local de Portugal) no início do dia civil antes da chegada. Exemplo - chegada em 20 de julho

- O pagamento pode ser solicitado ou cobrado a partir de 17 de julho.
- O cancelamento deve ser recebido até às 23:59 do dia 18 de julho.
- A partir das 00:00 do dia 19 de julho, a reserva não é reembolsável.

Quando uma reserva no site oficial é cancelada dentro do período permitido, qualquer pagamento de alojamento já cobrado será reembolsado através do método de pagamento original. Os tempos de processamento dependem do provedor de pagamento e do banco do hóspede.

Reservas diretas feitas fora do site oficial A menos que condições diferentes sejam expressamente confirmadas por escrito antes da reserva, as reservas feitas na recepção, por telefone, por e-mail ou através do WhatsApp não são reembolsáveis uma vez confirmadas. Nenhum reembolso é dado após o cancelamento, não comparecimento, partida antecipada, redução da estadia, redução no número de hóspedes ou decisão de não usar a acomodação confirmada. Isso não afeta os direitos legais obrigatórios ou o direito do hóspede a um reembolso quando o albergue não puder fornecer a acomodação confirmada.

Reservas de terceiros As reservas feitas através da Booking.com, Hostelworld, Expedia, Airbnb ou outra plataforma são regidas pelas condições de pagamento, cancelamento e modificação exibidas e aceitas nessa plataforma. As solicitações devem ser enviadas através da mesma plataforma sempre que exigido por seus procedimentos.

5 Alterações, não comparecimento e saída antecipada

Alterações nas datas, número de hóspedes, categoria de acomodação ou duração da estadia estão sujeitas à disponibilidade e podem resultar em um preço diferente. Uma alteração é confirmada somente após a confirmação por escrito ter sido emitida. Um hóspede que não chegue na data de chegada confirmada e não tenha concordado com uma chegada tardia pode ser tratado como um não comparecimento. O valor total da reserva pode ser cobrado ou retido e as noites restantes podem ser liberadas para revenda. Normalmente, nenhum reembolso é fornecido para uma partida antecipada, noite não utilizada, chegada atrasada ou redução no número de hóspedes após o prazo de cancelamento aplicável. Os hóspedes são incentivados a obter um seguro de viagem adequado que cubra doenças, interrupções no transporte, cancelamentos e outras circunstâncias inesperadas.

6 Check-in, check-out e bagagem

O check-in padrão é das 14:00 às 00:00. A chegada depois das 00:00 só é possível quando acordado com antecedência. O check-out padrão é até às 11:00. As reservas elegíveis no site oficial podem incluir check-in a partir das 13:00 e check-out até às 12:00, quando estes benefícios estiverem incluídos na oferta confirmada. Uma partida após o horário de check-out aplicável e antes das 14:00 pode ser cobrada em € 10. A partida às 14:00 ou depois pode ser cobrada ao preço aplicável de uma noite adicional. O armazenamento de bagagem é gratuito nas datas de chegada e partida entre as 08:00 e as 23:00, sujeito ao espaço disponível. O armazenamento além da data de partida pode ser aceito mediante acordo prévio e cobrado de acordo com a lista atual de Serviços e Encargos. A bagagem armazenada entre duas estadias confirmadas pode ser aceita sem custos quando o hóspede tiver uma reserva de regresso ativa. As áreas comuns estão abertas diariamente das 07:00 às 00:00.

7 Identificação e registo de hóspedes

Todos os hóspedes devem apresentar um passaporte original válido ou documento de identidade nacional no momento do check-in. Fotografias, capturas de tela e fotocópias comuns não podem ser aceitas. Uma carta de condução não é aceita como o principal documento de registo de hóspedes. Um hóspede que não possa fornecer uma identificação aceitável pode ter o check-in recusado. A reserva pode continuar a ser cobrada de acordo com as suas condições de cancelamento. Apenas hóspedes devidamente registados podem ficar ou entrar na propriedade.

8 Menores

As reservas devem ser feitas por uma pessoa com 18 anos ou mais. Hóspedes com 16 ou 17 anos podem ficar sem um adulto acompanhante apenas com a aprovação prévia por escrito do albergue. O hostel pode exigir:

- Autorização por escrito de um dos pais ou responsável legal.
- Os dados de contacto dos pais ou responsáveis.
- Uma cópia da identificação dos pais ou responsáveis.
- A identificação original válida do menor no check-in.

Os viajantes menores de 16 anos devem estar acompanhados por um dos pais ou responsável legal e não podem ficar em um dormitório compartilhado com adultos não relacionados.

9 Dormitórios, cápsulas e grupos

Todos os dormitórios do albergue são quartos compartilhados de gênero misto. Cada reserva é para uma cápsula de dormir individual e não constitui um quarto privado, a menos que o dormitório completo tenha sido reservado sob um acordo aprovado. Os pedidos de cápsulas superiores ou inferiores e os pedidos para que os hóspedes sejam colocados juntos permanecem sujeitos à disponibilidade, a menos que sejam confirmados por escrito. Os viajantes não podem trocar de cápsula ou dormitório sem a aprovação da recepção.

Reservas envolvendo seis ou mais hóspedes exigem aprovação prévia por escrito, incluindo reservas divididas em várias reservas vinculadas. Reservas de grupo não autorizadas podem ser canceladas. Os grupos podem ser obrigados a reservar e pagar por um dormitório completo.

10 Política de não visitantes

Somente hóspedes devidamente registados e com check-in podem entrar na propriedade. Visitantes pessoais e outras pessoas não registradas não são permitidas em nenhum lugar dentro do albergue, incluindo recepção, bar, jardim, cozinha, áreas comuns, dormitórios, banheiros ou acomodações privadas. Um hóspede registrado que trazer uma pessoa não registrada para a propriedade, permitir que uma pessoa não registrada use as instalações ou facilitar uma estadia não autorizada será cobrado um valor contratual fixo de € 100 por cada pessoa não autorizada. Esta taxa é adicional a qualquer preço de acomodação aplicável, imposto turístico, danos, perdas, limpeza excepcional ou outro custo comprovado. A pessoa não autorizada será obrigada a sair imediatamente. O hóspede registrado que facilitou o acesso também pode ser obrigado a sair sem reembolso quando a violação for grave ou criar um risco de segurança.

11 Depósito de segurança, danos e encargos

É necessário um depósito de segurança reembolsável:

- € 10 por hóspede do hostel.
- € 20 por reserva de estúdio privado.

O depósito é normalmente concluído por pré-autorização do cartão de pagamento. O dinheiro pode ser aceito mediante acordo prévio. O depósito pode ser usado para serviços não pagos, bens perdidos, chaves ou etiquetas perdidas, danos, limpeza excepcional ou custos resultantes de uma violação grave das regras. Quando nenhum valor é devido, o albergue libera a pré-autorização após o check-out. Dependendo do banco do hóspede, o valor pode levar de 7 a 10 dias úteis para ficar disponível novamente. Os hóspedes são responsáveis por danos ou perdas causados deliberadamente, de forma imprudente ou negligente por si mesmos ou por uma pessoa cujo acesso eles facilitaram. As taxas de serviço e substituição atuais são exibidas separadamente na recepção.

12 Benefícios do site oficial

As reservas elegíveis feitas através do site oficial podem incluir:

- Uma toalha de banho por hóspede.
- Uma bebida de boas-vindas por hóspede, por estadia.
- Café da manhã por € 7,90 por pessoa, quando adicionado com antecedência.
- Check-in a partir das 13:00.

<g id="1">Check-out: </g><g id="2">até às 12:00.</g>

- Consideração prioritária para uma solicitação de cápsula superior ou inferior.

A bebida de boas-vindas pode ser uma cerveja, vinho ou refrigerante e deve ser consumida no bar do hostel durante o horário de funcionamento. Não tem valor monetário e não pode ser transferido, trocado ou acumulado. As preferências da cápsula permanecem sujeitas à disponibilidade.

13 Conduta e rescisão da estadia

Os hóspedes devem cumprir as Regras da Casa e se comportar de forma respeitosa com outros hóspedes, funcionários, vizinhos e a propriedade. O albergue pode recusar o acesso ou encerrar uma estadia quando uma pessoa:

- Cria um risco de segurança.
- Perturba os outros de forma séria ou repetida.
- Comporta-se de forma agressiva, abusiva ou inadequada.
- Recusa-se a cumprir a lei ou as regras devidamente comunicadas.
- Danos ou uso indevido da propriedade.
- Leva uma pessoa não autorizada para o albergue.

Quando uma estadia é encerrada devido a uma má conduta grave do hóspede, normalmente não será fornecido nenhum reembolso pela acomodação não utilizada. O albergue pode entrar em contato com a polícia ou serviços de emergência, quando necessário.

14 Bens pessoais e responsabilidade

Os hóspedes são responsáveis por cuidar razoavelmente de si mesmos, de seus pertences e da propriedade do albergue. Armários estão disponíveis e propriedades valiosas devem ser mantidas seguras. Na medida máxima permitida por lei, o albergue não é responsável por perdas, ferimentos ou danos causados por:

- Os atos, negligência ou falha do hóspede em seguir as instruções de segurança.
- Outro hóspede ou terceiro não relacionado onde o albergue não poderia razoavelmente ter evitado o incidente.
- Pertences deixados sem vigilância ou sem garantia.
- Uso inadequado ou inseguro das instalações.
- Fornecedores independentes de transporte, excursão, restaurante ou atividade.
- Circunstâncias fora do controle razoável do albergue.

Nada nestas condições exclui a responsabilidade resultante da própria negligência do albergue, do não cumprimento de obrigações de segurança obrigatórias ou de outra responsabilidade que não possa ser legalmente excluída.

15 Reclamações, resolução de disputas e lei

Os hóspedes devem relatar problemas à receção o mais rápido possível para que o albergue tenha a oportunidade de resolvê-los. O Livro de Reclamações físico está disponível na receção. O acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico de Portugal é fornecido através do site do hostel. A ASAE é a autoridade supervisora competente para o cumprimento das regras do Alojamento Local. Os litígios de consumo não resolvidos podem ser submetidos a: CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto, Portugal Email: cicap@cicap.pt Website: cicap.pt Estas condições são regidas pela lei portuguesa. Nada neles limita os direitos obrigatórios do consumidor.

Obrigado por nos ajudar a manter um ambiente de albergue seguro, respeitoso e pacífico.

FRANÇAIS

Version française | Dernière mise à jour : 11 juillet 2026

← Language selection / Seleção / Langues / Idiomas

Cette traduction est fournie à titre informatif. En cas de divergence, la version anglaise prévaut.

1 Propriété et exploitant

Urban Garden Porto Central Hostel est exploité par Itinerante Desfile, Unipessoal, Lda., NIF 513870890, immatriculée Alojamento Local 4541/AL. Adresse Rua da Alegria 291, 4000-044 Porto, Portugal Téléphone et WhatsApp +351 920 051 525 E-mail info@urbangarden.pt Site officiel porto-hostel.com Ces conditions s'appliquent à l'hébergement et aux services fournis par Urban Garden Porto Central Hostel. En confirmant une réservation, le titulaire de la réservation confirme qu'il a au moins 18 ans, que les informations fournies sont exactes et que chaque voyageur inclus dans la réservation a été informé des conditions et du règlement intérieur applicables.

Confirmation de réservation

Une réservation n'est confirmée qu'après confirmation écrite de l'auberge ou de la plate-forme de réservation concernée. Un mode de paiement valide peut être requis pour garantir la réservation. Si un paiement requis est refusé ou n'est pas reçu dans le délai communiqué par l'auberge, un autre mode de paiement peut être demandé. La réservation peut être annulée si le paiement n'est pas effectué. Les catégories d'hébergement, les postes capsules, les demandes spéciales et les avantages restent soumis à disponibilité, sauf confirmation écrite expresse.

3 Prix, TVA et taxe de séjour

Les prix sont indiqués en euros et incluent la TVA au taux applicable, sauf indication contraire expresse dans la confirmation de réservation. La taxe de séjour municipale de Porto est facturée séparément, sauf si la confirmation indique qu'elle a déjà été perçue. A la date des présentes conditions, la taxe est de 3 € par personne, par nuit, pour un maximum de sept nuits consécutives, sous réserve des exonérations établies par la Commune de Porto. Les voyageurs qui demandent une exemption doivent fournir les pièces justificatives requises. Toute modification des taxes ou des charges légales imposée par la loi s'applique à compter de sa date d'entrée en vigueur officielle.

4 Conditions de paiement et d'annulation

Réservations sur le site officiel Toutes les réservations effectuées via le site officiel de l'Urban Garden Porto Central Hostel sont flexibles. Le paiement peut être demandé ou facturé 72 heures avant la date d'arrivée prévue. L'annulation gratuite est disponible jusqu'à un jour avant l'arrivée. Pour être admissible, l'annulation doit être reçue avant minuit (00h00, heure locale du Portugal) au début de la journée civile précédant l'arrivée. Exemple - arrivée le 20 juillet

- Le paiement peut être demandé ou facturé à partir du 17 juillet.
- L'annulation doit être reçue au plus tard le 18 juillet à 23h59.
- À partir de 00h00 le 19 juillet, la réservation n'est pas remboursable.

Lorsqu'une réservation officielle sur le site Web est annulée dans le délai autorisé, tout paiement d'hébergement déjà perçu sera remboursé via le mode de paiement initial. Les délais de traitement dépendent du fournisseur de paiement et de la banque du voyageur.

Réservations directes effectuées en dehors du site officiel Sauf conditions différentes expressément confirmées par écrit avant la réservation, les réservations effectuées à la réception, par téléphone, par e-mail ou via WhatsApp ne sont pas remboursables une fois confirmées. Aucun remboursement n'est accordé suite à une annulation, une non-présentation, un départ anticipé, une réduction du séjour, une réduction du nombre de convives ou une décision de ne pas utiliser l'hébergement confirmé. Cela n'affecte pas les droits légaux obligatoires ou le droit du client à un remboursement si l'auberge ne peut pas fournir l'hébergement confirmé.

Réservations de tiers Les réservations effectuées via Booking.com, Hostelworld, Expedia, Airbnb ou une autre plateforme sont régies par les conditions de paiement, d'annulation et de modification affichées et acceptées sur cette plateforme. Les demandes doivent être soumises via la même plateforme chaque fois que ses procédures l'exigent.

5 Changements, non-présentations et départ anticipé

Les modifications de dates, de nombre de personnes, de catégorie d'hébergement ou de durée du séjour sont soumises à disponibilité et peuvent entraîner un prix différent. Un changement n'est confirmé qu'après confirmation écrite. Un client qui n'arrive pas à la date d'arrivée confirmée et n'a pas accepté une arrivée tardive peut être traité comme une non-présentation. Le montant total de la réservation peut être facturé ou retenu et les nuits restantes peuvent être libérées pour la revente. Aucun remboursement n'est normalement prévu pour un départ anticipé, une nuit non utilisée, une arrivée retardée ou une réduction du nombre de convives après le délai d'annulation applicable. Les clients sont encouragés à souscrire une assurance voyage appropriée couvrant la maladie, les perturbations du transport, l'annulation et d'autres circonstances imprévues.

6 Enregistrement, départ et bagages

L'enregistrement standard s'effectue de 14h00 à minuit. L'arrivée après minuit n'est possible que sur accord préalable. Le départ standard s'effectue jusqu'à 11h00. Les réservations éligibles sur le site officiel peuvent inclure l'enregistrement à partir de 13h00 et le départ jusqu'à 12h00, lorsque ces avantages sont inclus dans l'offre confirmée. Un départ après l'heure de départ applicable et avant 14h00 peut être facturé 10 €. Tout départ à 14h00 ou après pourra être facturé au prix applicable d'une nuit supplémentaire. La bagagerie est gratuite aux dates d'arrivée et de départ entre 8h00 et 23h00, sous réserve de place disponible. Un stockage au-delà de la date de départ pourra être accepté sur accord préalable et facturé selon la liste des Prestations et Tarifs en vigueur. Les bagages stockés entre deux séjours confirmés peuvent être acceptés sans frais si le client dispose d'une réservation de retour active. Les espaces communs sont ouverts tous les jours de 7h00 à minuit.

7 Identification et enregistrement des invités

Chaque client doit présenter un passeport original en cours de validité ou une carte d'identité nationale lors de l'enregistrement. Les photographies, captures d'écran et photocopies ordinaires ne peuvent être acceptées. Un permis de conduire n'est pas accepté comme document principal d'enregistrement des invités. Un client qui ne peut pas fournir une pièce d'identité acceptable peut se voir refuser l'enregistrement. La réservation peut rester payante selon ses conditions d'annulation. Seuls les clients dûment enregistrés peuvent séjourner ou entrer dans la propriété.

8 mineurs

Les réservations doivent être effectuées par une personne âgée de 18 ans ou plus. Les clients âgés de 16 ou 17 ans peuvent séjourner sans adulte accompagnant uniquement avec l'accord écrit préalable de l'auberge. L'auberge peut exiger :

- Autorisation écrite d'un parent ou d'un tuteur légal.
- Les coordonnées du parent ou du tuteur.
- Une copie de la pièce d'identité du parent ou du tuteur.
- La pièce d'identité originale valide du mineur à l'enregistrement.

Les personnes de moins de 16 ans doivent être accompagnées d'un parent ou d'un tuteur légal et ne peuvent pas séjourner dans un dortoir partagé avec des adultes sans lien de parenté.

9 Dortoirs, capsules et groupes

Tous les dortoirs de l'auberge sont des chambres partagées mixtes. Chaque réservation concerne une capsule de couchage individuelle et ne constitue pas une chambre privée à moins que le dortoir complet n'ait été réservé dans le cadre d'un accord approuvé. Les demandes de capsules supérieures ou inférieures et les demandes de regroupement des invités restent soumises à disponibilité, sauf confirmation écrite. Les clients ne peuvent pas changer de capsule ou de dortoir sans l'accord de la réception.

Les réservations impliquant six personnes ou plus nécessitent une approbation écrite préalable, y compris les réservations divisées en plusieurs réservations liées. Les réservations de groupe non autorisées peuvent être annulées. Les groupes peuvent être amenés à réserver et payer un dortoir complet.

10 Politique de non-visiteur

Seuls les clients dûment enregistrés et enregistrés peuvent entrer dans la propriété. Les visiteurs personnels et autres personnes non enregistrées ne sont autorisés nulle part à l'intérieur de l'auberge, y compris à la réception, au bar, au jardin, à la cuisine, aux espaces communs, aux dortoirs, aux salles de bains ou aux logements privés. Un invité enregistré qui amène une personne non enregistrée dans la propriété, permet à une personne non enregistrée d'utiliser les installations ou facilite une nuitée non autorisée se verra facturer un montant contractuel fixe de 100 € pour chaque personne non autorisée. Ces frais s'ajoutent à tout prix d'hébergement applicable, taxe de séjour, dommage, perte, nettoyage exceptionnel ou autre coût démontré. La personne non autorisée devra quitter immédiatement les lieux. L'invité enregistré qui a facilité l'accès peut également être tenu de partir sans remboursement lorsque le manquement est grave ou crée un risque pour la

sûreté ou la sécurité.

11 Dépôt de garantie, dommages et charges

Un dépôt de garantie remboursable est requis :

- 10 € par client de l'auberge.
- 20 € par réservation de studio privé.

Le dépôt est normalement complété par une préautorisation de la carte de paiement. Les espèces peuvent être acceptées après accord préalable. La caution pourra être utilisée pour couvrir des prestations impayées, des biens manquants, des clés ou badges perdus, des dégradations, un ménage exceptionnel ou des frais résultant d'un manquement grave au règlement. Lorsqu'aucun montant n'est dû, l'auberge libère la préautorisation après le départ. Selon la banque du client, le montant peut mettre environ 7 à 10 jours ouvrables pour être à nouveau disponible. Les clients sont responsables des dommages ou des pertes causés délibérément, imprudemment ou par négligence par eux-mêmes ou par une personne dont ils ont facilité l'accès. Les frais de service et de remplacement en cours sont affichés séparément à la réception.

12 Avantages du site officiel

Les réservations éligibles effectuées via le site officiel peuvent inclure :

- Une serviette de bain par personne.
- Un verre de bienvenue par personne et par séjour.
- Petit-déjeuner à 7,90 € par personne si ajouté à l'avance.
- Enregistrement à partir de 13h00.
- Départ jusqu'à midi.
- Prise en compte prioritaire d'une demande de capsule supérieure ou inférieure.

La boisson de bienvenue peut être une bière, du vin ou une boisson gazeuse et doit être consommée au bar de l'auberge pendant les heures d'ouverture. Il n'a aucune valeur monétaire et ne peut être transféré, échangé ou cumulé. Les préférences en matière de capsules restent soumises à disponibilité.

13 Déroulement et fin du séjour

Les clients doivent se conformer au règlement intérieur et se comporter avec respect envers les autres clients, les employés, les voisins et la propriété. L'auberge peut refuser l'accès ou mettre fin à un séjour lorsqu'une personne :

- Crée un risque pour la sûreté ou la sécurité.
- Dérange sérieusement ou à plusieurs reprises les autres.
- Se comporte de manière agressive, abusive ou inappropriée.
- Refuse de se conformer à la loi ou aux règles correctement communiquées.
- Endommage ou abuse de la propriété.
- Amène une personne non autorisée dans l'auberge.

Lorsqu'un séjour est interrompu en raison d'une faute grave du client, aucun remboursement ne sera normalement accordé pour l'hébergement non utilisé. L'auberge peut contacter la police ou les services d'urgence si nécessaire.

14 Effets personnels et responsabilité

Les clients sont responsables de prendre raisonnablement soin d'eux-mêmes, de leurs biens et de la propriété de l'auberge. Des casiers sont disponibles et les biens de valeur doivent être conservés en sécurité. Dans toute la mesure permise par la loi, l'auberge n'est pas responsable des pertes, blessures ou dommages causés par :

- Les actes, négligences ou non-respect des consignes de sécurité du client.
- Un autre invité ou un tiers indépendant pour lequel l'auberge n'aurait pas pu raisonnablement empêcher l'incident.
- Les effets personnels laissés sans surveillance ou non sécurisés.
- Utilisation inappropriée ou dangereuse des installations.
- Fournisseurs indépendants de transports, de visites, de restaurants ou d'activités.
- Circonstances hors du contrôle raisonnable de l'auberge.

Rien dans ces conditions n'exclut la responsabilité résultant de la propre négligence de l'auberge, du non-respect des obligations de sécurité obligatoires ou d'une autre responsabilité qui ne peut légalement être exclue.

15 Plaintes, règlement des litiges et droit

Les clients doivent signaler leurs problèmes à la réception dès que possible afin que l'auberge ait la possibilité de les résoudre. Le Carnet des Réclamations physiques est disponible à la réception. L'accès au livre électronique des plaintes du Portugal est fourni via le site Web de l'auberge. L'ASAE est l'autorité de contrôle compétente pour le respect des règles locales d'Alojamento. Les litiges de consommation non résolus peuvent être soumis à : CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto, Portugal Email : cicap@cicap.pt Site Internet : cicap.pt Ces conditions sont régies par la loi portugaise. Rien dans ces textes ne limite les droits obligatoires des consommateurs.

Merci de nous aider à maintenir un environnement d'auberge sûr, respectueux et paisible.

ESPAÑOL

Versión española | Última actualización: 11 de julio de 2026

← Language selection / Seleção / Langues / Idiomas

Esta traducción se facilita por comodidad. En caso de discrepancia, prevalece la versión inglesa.

1 Propiedad y operador

Urban Garden Porto Central Hostel es operado por Itinerante Desfile, Unipessoal, Lda., NIF 513870890, con registro Alojamento Local 4541/AL. Dirección Rua da Alegria 291, 4000-044 Oporto, Portugal Teléfono y WhatsApp +351 920 051 525 Correo electrónico info@urbangarden.pt Sitio web oficial porto-hostel.com Estas condiciones se aplican al alojamiento y servicios proporcionados por Urban Garden Porto Central Hostel. Al confirmar una reserva, el titular de la reserva confirma que tiene al menos 18 años, que la información proporcionada es precisa y que todos los huéspedes incluidos en la reserva han sido informados de las condiciones y reglas de la casa aplicables.

2 Confirmación de reserva

Una reserva se confirma solo después de que el albergue o la plataforma de reservas correspondiente haya emitido una confirmación por escrito. Es posible que se requiera un método de pago válido para garantizar la reserva. Si un pago requerido es rechazado o no se recibe dentro del plazo comunicado por el albergue, se podrá solicitar otro método de pago. La reserva podrá cancelarse si no se completa el pago. Las categorías de alojamiento, posiciones cápsula, solicitudes especiales y beneficios permanecen sujetos a disponibilidad a menos que se confirme expresamente por escrito.

3 Precios, IVA e tasa turística

Los precios están expresados en euros e incluyen el IVA al tipo aplicable salvo que en la confirmación de la reserva se indique expresamente lo contrario. La tasa turística municipal de Oporto se cobra por separado, a menos que en la confirmación se indique que ya se ha cobrado. En la fecha de estas condiciones, el impuesto es de 3 € por persona, por noche, por un máximo de siete noches consecutivas, sujeto a las exenciones establecidas por el Ayuntamiento de Oporto. Los huéspedes que soliciten una exención deben proporcionar la documentación de respaldo requerida. Cualquier cambio impuesto legalmente a los impuestos o cargos estatutarios se aplica a partir de su fecha de entrada en vigor oficial.

4 Condiciones de pago y cancelación

Reservas en la web oficial Todas las reservas realizadas a través de la web oficial de Urban Garden Porto Central Hostel son flexibles. El pago podrá solicitarse o cobrarse 72 horas antes de la fecha de llegada prevista. La cancelación gratuita está disponible hasta un día antes de la llegada. Para calificar, la cancelación debe recibirse antes de la medianoche (00:00, hora local de Portugal) al inicio del día calendario anterior a la llegada. Ejemplo: llegada el 20 de julio.

- El pago podrá solicitarse o cobrarse a partir del 17 de julio.
- La cancelación deberá recibirse antes de las 23:59 horas del día 18 de julio.
- A partir de las 00:00 horas del 19 de julio la reserva no es reembolsable.

Cuando se cancela una reserva en el sitio web oficial dentro del período permitido, cualquier pago de alojamiento ya cobrado se reembolsará a través del método de pago original. Los tiempos de procesamiento dependen del proveedor de pagos y del banco del huésped.

Reservas directas realizadas fuera de la web oficial Salvo que se confirmen expresamente otras condiciones por escrito antes de reservar, las reservas realizadas en recepción, por teléfono, por correo electrónico o a través de WhatsApp no son reembolsables una vez confirmadas. No se realizará ningún reembolso en caso de cancelación, no presentación, salida anticipada, reducción de la estancia, reducción del número de huéspedes o decisión de no utilizar el alojamiento confirmado. Esto no afecta los derechos legales obligatorios ni el derecho del huésped a un reembolso cuando el albergue no pueda proporcionar el alojamiento confirmado.

Reservas de terceros Las reservas realizadas a través de Booking.com, Hostelworld, Expedia, Airbnb u otra plataforma se rigen por las condiciones de pago, cancelación y modificación expuestas y aceptadas en dicha plataforma. Las solicitudes deberán presentarse a través de la misma plataforma siempre que así lo requieran sus procedimientos.

5 Cambios, no presentaciones y salidas anticipadas

Los cambios de fechas, número de huéspedes, categoría de alojamiento o duración de la estadía están sujetos a disponibilidad y pueden resultar en un precio diferente. Un cambio se confirma sólo después de que se haya emitido una confirmación por escrito. Un huésped que no llegue en la fecha de llegada confirmada y no haya aceptado llegar tarde puede ser considerado como no presentado. Se podrá cobrar o retener el importe total de la reserva y las noches restantes podrán liberarse para su reventa. Normalmente no se proporciona ningún reembolso por salida anticipada, noche no utilizada, llegada retrasada o reducción en el número de huéspedes después de la fecha límite de cancelación aplicable. Se recomienda a los huéspedes que obtengan un seguro de viaje adecuado que cubra enfermedades, interrupciones del transporte, cancelaciones y otras circunstancias inesperadas.

6 Check-in, check-out y equipaje

El registro de entrada estándar se realiza de 14:00 a 00:00. La llegada después de las 00:00 solo es posible si se acuerda con antelación. El check-out estándar es hasta las 11:00. Las reservas elegibles del sitio web oficial pueden incluir check-in a partir de las 13:00 y check-out hasta las 12:00 donde estos beneficios están incluidos en la oferta confirmada. Una salida después de la hora de salida aplicable y antes de las 14:00 se podrá cobrar 10€. Las salidas a las 14:00 o después se pueden cobrar al precio aplicable de una noche adicional. El almacenamiento de equipaje es gratuito en las fechas de llegada y salida entre las 08:00 y las 23:00, sujeto a espacio disponible. El almacenamiento más allá de la fecha de salida puede aceptarse mediante acuerdo previo y cobrarse de acuerdo con la lista actual de Servicios y Cargos. El equipaje almacenado entre dos estadías confirmadas se puede aceptar sin cargo cuando el huésped tenga una reserva de regreso activa. Las zonas comunes están abiertas todos los días de 07:00 a 00:00.

7 Identificación y registro de invitados

Cada huésped debe presentar un pasaporte original válido o un documento nacional de identidad al realizar el check-in. No se aceptarán fotografías, capturas de pantalla ni fotocopias comunes. No se acepta el permiso de conducir como documento principal de registro de huéspedes. A un huésped que no pueda proporcionar una identificación aceptable se le puede negar el check-in. La reserva puede seguir siendo imputable según sus condiciones de cancelación. Sólo los huéspedes debidamente registrados pueden permanecer o ingresar a la propiedad.

8 menores

Las reservas deben ser realizadas por una persona mayor de 18 años. Los huéspedes de 16 o 17 años solo podrán alojarse sin un adulto acompañante con la aprobación previa por escrito del albergue. El albergue podrá requerir:

- Autorización escrita de un padre o tutor legal.
- Los datos de contacto de los padres o tutores.
- Copia de la identificación del padre o tutor.
- Identificación original y vigente del menor al momento del check-in.

Los huéspedes menores de 16 años deben estar acompañados por un padre o tutor legal y no pueden alojarse en un dormitorio compartido con adultos que no sean parientes.

9 Dormitorios, cápsulas y grupos

Todos los dormitorios del albergue son habitaciones compartidas mixtas. Cada reserva es para una cápsula para dormir individual y no constituye una habitación privada a menos que se haya reservado el dormitorio completo según un acuerdo aprobado. Las solicitudes de cápsulas superiores o inferiores y las solicitudes de alojamiento de invitados juntos permanecen sujetas a disponibilidad, a menos que se confirmen por escrito. Los huéspedes no pueden cambiar de cápsula o dormitorio sin la aprobación de la recepción.

Las reservas que involucran a seis o más huéspedes requieren aprobación previa por escrito, incluidas las reservas divididas en varias reservas vinculadas. Las reservas de grupos no autorizadas podrán cancelarse. Es posible que se solicite a los grupos que reserven y paguen un dormitorio completo.

10 Política de no visitantes

Sólo los huéspedes debidamente registrados y registrados pueden ingresar a la propiedad. No se permiten visitas personales ni otras personas no registradas en ningún lugar dentro del albergue, incluida la recepción, el bar, el jardín, la cocina, las zonas comunes, los dormitorios, los baños o el alojamiento privado. A un huésped registrado que traiga a una persona no registrada a la propiedad, permita que una persona no registrada use las instalaciones o facilite una pernoctación no autorizada se le cobrará una cantidad contractual fija de 100 € por cada persona no autorizada. Este cargo es adicional a cualquier precio de alojamiento aplicable, impuesto turístico, daño, pérdida, limpieza excepcional u otro costo demostrado. La persona no autorizada deberá retirarse inmediatamente. También se le puede exigir al huésped registrado que facilitó el acceso que se vaya sin reembolso cuando la infracción sea grave o cree un riesgo para la seguridad.

11 Depósito de seguridad, daños y cargos

Se requiere un depósito de seguridad reembolsable:

- 10€ por huésped del albergue.
- 20€ por reserva de estudio privado.

El depósito normalmente se completa mediante una preautorización de la tarjeta de pago. Se podrá aceptar dinero en efectivo previo acuerdo. El depósito podrá utilizarse para cubrir servicios impagos, objetos perdidos, llaves o etiquetas perdidas, daños, limpieza excepcional o costes resultantes de un incumplimiento grave de las normas. Cuando no se adeuda ningún importe, el albergue libera la preautorización después del check-out. Dependiendo del banco del huésped, el monto puede tardar aproximadamente entre 7 y 10 días hábiles en volver a estar disponible. Los huéspedes son responsables de los daños o pérdidas causados de forma deliberada, imprudente o negligente por ellos mismos o por una persona cuyo acceso facilitaron. Los cargos actuales por servicio y reemplazo se muestran por separado en recepción.

12 beneficios del sitio web oficial

Las reservas elegibles realizadas a través del sitio web oficial pueden incluir:

- Una toalla de baño por huésped.
- Una bebida de bienvenida por huésped, por estancia.
- Desayuno por 7,90€ por persona si se añade con antelación.
- Registro de entrada a partir de las 13:00 horas.
- Salida hasta las 12:00.
- Consideración prioritaria para una solicitud de cápsula superior o inferior.

La bebida de bienvenida podrá ser una cerveza, vino o refresco y deberá consumirse en el bar del albergue durante el horario de apertura. No tiene valor en efectivo y no se puede transferir, intercambiar ni acumular. Las preferencias de cápsulas siguen sujetas a disponibilidad.

13 Conducta y terminación de la estancia

Los huéspedes deben cumplir las Normas de la Casa y comportarse respetuosamente con los demás huéspedes, los empleados, los vecinos y el establecimiento. El hostel podrá denegar el acceso o poner fin a una estancia cuando una persona:

- Cree un riesgo para la seguridad.
- Moleste a otras personas de forma grave o reiterada.
- Se comporte de forma agresiva, abusiva o inapropiada.
- Se niegue a cumplir la ley o las normas debidamente comunicadas.
- Dañe o utilice indebidamente el establecimiento.
- Introduzca en el hostel a una persona no autorizada.

Cuando una estancia se dé por terminada debido a una conducta grave del huésped, normalmente no se reembolsará el alojamiento no utilizado. El hostel podrá contactar con la policía o los servicios de emergencia cuando sea necesario.

14 Objetos personales y responsabilidad

Los huéspedes son responsables de cuidarse razonablemente a sí mismos, sus pertenencias y los bienes del hostel. Hay taquillas disponibles y los objetos de valor deben mantenerse protegidos. En la máxima medida permitida por la ley, el hostel no será responsable de pérdidas, lesiones o daños causados por:

- Los actos o la negligencia del huésped, o el incumplimiento de las instrucciones de seguridad.
- Otro huésped o un tercero ajeno, cuando el hostel no pudiera haber evitado razonablemente el incidente.
- Pertenencias dejadas sin vigilancia o sin protección.
- El uso indebido o inseguro de las instalaciones.
- Proveedores independientes de transporte, excursiones, restaurantes o actividades.
- Circunstancias fuera del control razonable del hostel.

Nada de lo dispuesto en estas condiciones excluye la responsabilidad derivada de la propia negligencia del hostel, del incumplimiento de obligaciones de seguridad obligatorias o de cualquier otra responsabilidad que legalmente no pueda excluirse.

15 Reclamaciones, resolución de litigios y legislación aplicable

Los huéspedes deben comunicar cualquier problema a recepción lo antes posible para que el hostel tenga la oportunidad de resolverlo. El Libro de Reclamaciones en formato físico está disponible en recepción. El acceso

al Libro de Reclamaciones Electrónico de Portugal se facilita a través del sitio web del hostel. ASAE es la autoridad supervisora competente en materia de cumplimiento de las normas de Alojamento Local. Los litigios de consumo no resueltos podrán someterse a: CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto, Portugal. Correo electrónico: cicap@cicap.pt. Sitio web: cicap.pt. Estas condiciones se rigen por la legislación portuguesa. Nada de lo dispuesto en ellas limita los derechos imperativos de los consumidores.

Gracias por ayudarnos a mantener un ambiente seguro, respetuoso y tranquilo en el hostel.