

Manual de Residentes

Your Resident's Handbook



COLLEGIATE

Marquês de Pombal

Conteúdo Contents

Bem-vindo Welcome

- 04 Olá *Hello*
- 08 Nós resolvemos *We can fix it*
- 09 A tua renda *Your rent*
- 11 Chegar a um novo País *Arriving in a new country*

A tua nova Comunidade Your new community

- 13 Collegiate Marquês de Pombal
- 15 Viver em conjunto *Living together*
- 22 O teu Estúdio *Your apartment*

Ficar em tranquilidade e segurança Staying safe and secure

- 29 Estamos aqui para o que precisares *Here for you*
- 30 Cuidados de saúde *Healthcare*
- 31 Como ficar seguro *Keeping safe*

Boa arrumação e limpeza Good housekeeping

- 37 Estúdio e casa de banho *Clean living*
- 38 Vida ecológica *Green living*

O teu contrato Your contract

- 41 Termos e condições *Terms and conditions*

Preparar a saída Moving out

- 42 Tudo o que precisas de saber *Everything you need to know*

Procedimento para Reclamações Complaints handling and appeals

- 47 Procedimento de Reclamações Collegiate AC Ltd *Collegiate AC Ltd Complaints Procedure*
- 52 Igualdade e Diversidade *Equality and diversity*



Bem-vindo *Welcome*

Olá, Bem-vindo à Collegiate Marquês de Pombal

Estás prestes a conhecer tudo sobre a tua impressionante nova casa aqui em Lisboa. Sentes-te nervoso? Não te preocupes – tratamos de tudo para que possas tomar o máximo partido desta experiência.

Queremos que a tua estadia com a Collegiate AC seja memorável, por isso criamos uma infraestrutura que vais adorar. Também nos certificamos que o Marquês de Pombal é uma excelente localização, desta forma, vais tirar o máximo partido de Lisboa e da tua vida Universitária.

Tens alguma questão? Dá uma olhadela neste manual para encontrares as respostas. Se ainda tens dúvidas o nosso staff terá todo o gosto em ajudar.

Este manual contém regras e procedimentos, não te preocupes – não é nada de aborrecido, apenas algumas diretrizes para assegurar que tu e os restantes residentes da Collegiate Marquês de Pombal se possam sentir à vontade, seguros e preparados para a vida universitária.

Relaxa e instala-te na tua nova casa e deixa-nos guiar-te sobre a vida em Lisboa!

Lê, Relaxa e Disfruta.

Hello. Welcome to Marquês de Pombal.

You're about to find out everything you need to know about your fabulous new home here in Lisbon. Feeling a little nervous? Don't worry – we'll keep you safe.

We want your stay with Collegiate AC to be a memorable one, so we've built in loads of great features that we know you'll love. We've also made sure that Marquês de Pombal is in a great location, so that you can get the very best out of Lisbon and your life at university.

Got any questions? Have a flick through this handbook to find out the answers. If there's anything you're still unsure about, our on-site staff will be happy to help.

The handbook also contains a couple of house rules. Don't worry – there's nothing too tedious. Just a few simple guidelines to ensure that you and your fellow residents at Marquês de Pombal can feel free, safe and ready to enjoy your university years.

So, grab a cup of tea, settle down in your cosy new home and let us guide you through life at Marquês de Pombal.

Read. Relax. Enjoy.

Olá Hello

Contactos do escritório Office contact details

Podes sempre entrar em contacto pessoalmente com um membro da nossa equipa por telefone.

Se preferires contacta-nos por email.

Telefone: 213 500 070

Email: marquesdepombal@collegiate-ac.com

No caso de uma emergência podes contactar 213 500 070

You can always get in touch with a member of the team in person by phone, or contact us by email.

Telephone: 00351 213 500 070

Email: marquesdepombal@collegiate-ac.com

In the event of an emergency out of office hours contact 00351 213 500 070

Junta-te a nós nas redes sociais/ Join us on Facebook and Instagram

Adere à comunidade Facebook e Instagram Marquês de Pombal: www.facebook.com/collegiatemarquesdepombal e www.instagram.com/collegiateac_pt

Join the Marquês de Pombal community on Facebook and Instagram at: www.facebook.com/collegiatemarquesdepombal. www.instagram.com/collegiateac_pt

A morada do escritório é: The main office address is:

Rua do Conde de Redondo 79

1150-102 Lisboa

Portugal

O email que nos deste quando reservaste será o usado para te contactar – certifica-te que verificas os emails com regularidade. Se quiseres usar um email diferente, informa a nossa simpática equipa que vais querer mudar o endereço.

Queremos manter-te informado de tudo o que se vai passar na Collegiate Marquês de Pombal, incluindo alguns eventos que, com certeza, não vais querer perder!

Rua do Conde de Redondo 79

1150-102 Lisbon

Portugal

The email address you gave us when you booked will be how we contact you – so please ensure you check your messages regularly. If you'd like us to use a different email address, please let a member of our friendly accommodation team know and they'll give you a change of details form.

There are plenty of notice boards dotted around the site to keep you up to date with what's going on in and around Marquês de Pombal, so please check them as you pass to keep up to date with all the exciting events.

Garagem de Bicicletas Cycle store

Se vais trazer uma bicicleta para a residência, não tens que te preocupar com arrumações, informa a equipa que queres guardar uma bicicleta e damos-te um formulário para preencher.

A garagem de bicicletas encontra-se no -1 do edifício, por favor contacta a equipa da Receção caso pretendas mais informação.

A Polícia recomenda que mantenhas a bicicleta sempre trancada com dois aloquetes sólidos, um para prender a bicicleta pela frente ou roda traseira e outra para o quadro. Desta forma, não há hipóteses de quando voltares, encontrares apenas uma roda.

Nota: Não somos responsáveis por quaisquer danos ou furto ocorridos dentro da garagem de bicicletas. Se houver algum problema contacta a Receção e se necessário a Polícia.

If you're bringing your bike to Marquês de Pombal, you needn't worry about storage. Let a member of the accommodation team know you are keeping a bike here and you will be provided with a form to complete. Our secure cycle storage is located at the rear of the building – please speak to the accommodation team for more information.

The Police recommend that you always leave your bike locked with two solid locks: one to secure the bike to a stand by the front or back wheel and the other to go through the remaining wheel and the frame. That way there's no chance of returning to find that all you have left is a wheel!

Please note: we can't take responsibility for any loss or damage to bicycles left in the storage area. If there is a problem, please notify the police and the accommodation team.

Parking Parking

Não temos estacionamento disponível na propriedade para uso de residentes. Existe bastante estacionamento a pagar na rua e a partir das 19h00 até às 09h00 é grátis, nos Feriados e Fins de Semana também não se paga.

There is no vehicle on-site parking for resident use. There are a number of parking spaces on the street that are pay and display and from 19h00 until 09h00, Weekends and Bank Holidays its free.

Correio Mail

Todo o correio vai ser entregue na tua caixa. Se não estás na residência, apenas as encomendas maiores serão deixadas na Receção. Se a receção da encomenda requer assinatura, um membro da Receção terá o prazer de o fazer.

A equipa da Receção não é responsável por qualquer dano ou furto das encomendas recebidas em teu nome.

Your mail will be delivered to your postbox. If you're not at home, any larger mail/parcels will be held at reception for you to collect. If your parcels need signing for, a member of the team will be happy to do so.

Please note that the accommodation team takes no responsibility for any loss or damage to parcels that have been signed for at Reception.

Rotas de Autocarro e Metro para o Campus Universitário

Bus routes & Subway

Transportes: Collegiate - Universidades

Cidade Universitária

Metro Linha Amarela: Marquês de Pombal – Cidade Universitária (sentido Odivelas) 20 minutos

ISCTE – Business School

Metro Linha Amarela: Marquês de Pombal – Entrecampos (sentido Odivelas). 15 minutos

Universidade Nova de Lisboa

Campus Campolide

Autocarro 746: Marquês de Pombal – São Sebastião. 25 minutos

Ou

Metro Linha Azul: Marquês de Pombal – São Sebastião (Sentido Reboleira). 20 minutos

Metro Linha Amarela: Marquês de Pombal – Campo Pequeno (Sentido Odivelas). 20 minutos

Campus de Carcavelos

Autocarro 706 e comboio: da estação do Cais do Sodré para Carcavelos. 45 minutos.

Podes encontrar toda a informação sobre preços, rotas, mapas e paragens online:

www.metrolisboa.pt

www.carris.pt

There are bus stops and metro stations just a few minutes walk from the apartments, with routes going to the following universities:

Cidade Universitária

Metro Yellow Line: Marquês de Pombal – Cidade Universitária (Odivelas direction) 20 minutes

ISCTE – Business School

Metro Yellow Line: Marquês de Pombal – Entrecampos (Odivelas direction). 15 minutes

Universidade Nova de Lisboa

Campus de Campolide

Bus 746: Marquês de Pombal – São Sebastião. 25 minutes

or

Metro Blue Line: Marquês de Pombal – São Sebastião (Reboleira direction). 20 minutes

Metro Yellow Line: Marquês de Pombal – Campo Pequeno (Odivelas direction). 20 minutes

Campus de Carcavelos

Bus 706 and train: From our street to Cais do Sodré station and then to Carcavelos. 45 minutes

You can find details and information on routes, ticket prices, local maps and bus stops online:

www.metrolisboa.pt. www.carris.pt

Nós resolvemos *We can fix it*

Perdeste as chaves? Tens uma fuga de água no estúdio? Qualquer coisa que necessites, estaremos aqui para ajudar. *Can't find your keys? Got a leaky tap? Whatever you need, we're here to help.*

Perda ou esquecimento das chaves dentro do quarto

Lost your keys or locked yourself out?

Estas coisas acontecem, não te preocupes que podemos ajudar: se perderes a chave, poderemos substituir por uma pequena quantia.

Se deixaste a chave dentro do Estúdio, informa a Receção do sucedido e só após acompanhamento e verificação de identidade é que abriremos a porta do teu quarto.

As chaves são muito importantes e dispendiosas para substituição, por isso, mantém-nas sempre em local seguro e lembra-te sempre onde as deixaste.

These things happen, so don't worry. We can help: if you lose your key/fob/key card, we can replace it for a small fee. You just need to request a replacement from the accommodation office.

If you've locked yourself out of your room, pop along to the accommodation office, you'll need to show them some ID and we will open the room door for you. Keys are important and costly to replace, so keep them safe and remember where you left them.

Tens um problema de manutenção? Got a maintenance issue?

É normal haver desgaste e quebra de material, faz parte da vida. Queremos que a tua estadia na Collegiate seja espetacular e que tenhas orgulho na tua nova casa.

Se precisas que algo seja solucionado, informa a equipa da Receção que fará com que a manutenção seja efetuada o mais rápido possível. Será devidamente tratado pela equipa de manutenção que agirá sempre de forma profissional, o mais rapidamente possível e respeitando sempre a tua privacidade.

Things wear out and things get broken. It's part of life. But we want you to feel your smart Collegiate accommodation is always in tiptop condition, so that you can be proud of your home.

If something needs sorting out, simply tell the accommodation office, and the repair will be carried out in accordance with an agreed schedule of priorities. A time will be arranged for our maintenance team to come and fix things. They will always knock before entering a bedroom. Rest assured, the problem will be solved quickly, conveniently and efficiently.

Reparação de Emergência? Need an emergency repair?

Se tens algum problema de manutenção urgente como um vidro partido ou uma fuga de água e reparaste nisto fora do horário normal de manutenção, contacta a Receção que tratará de reportar e tentar amenizar a situação até que o Técnico a possa verificar e solucionar.

Se tens um problema que não seja urgente tal como um frigorífico avariado ou uma luz fundida, fica tranquilo e reporta à Receção, este tipo de situação será resolvido dentro do horário normal de funcionamento da equipa de manutenção.

If you have an emergency maintenance issue, such as a burst pipe or a broken window, please contact the accommodation office and they will make sure something is done until maintenance checks the issue. If you have a non-emergency maintenance issue, such as a defective fridge/freezer, a blocked drain and so on, please hang on and report this to the accommodation office. These types of issues will be dealt with during the usual maintenance staff working hours.

A tua Renda *Your rent*

Para estudantes que vão pagar a renda em 3 prestações as datas são:

1a prestação – 30 dias antes do início do contrato

2a prestação – Mês de Janeiro seguinte

3a prestação – Mês de Maio seguinte

Para contratos de 22 semanas, as datas de pagamentos são:

1a prestação – 30 dias antes do início do contrato

2a prestação – Mês de Novembro seguinte para o 1º semestre e mês de Maio seguinte para o 2º semestre.

Poderão ser efetuados pagamentos em 10 prestações, mediante autorização e com fiador residente em Portugal.

Todos os detalhes dos pagamentos estão no teu contrato na cláusula número 2.

Nota: Não aceitamos qualquer pagamento em dinheiro. Se escolheste pagar no mesmo cartão, assegura-te que tens saldo suficiente na conta pelo menos um dia útil antes da data de pagamento da renda.

For those students paying in instalments, your payment dates are:

1st instalment – 30 days prior to your tenancy start date

2nd instalment – the following January

3rd instalment – the following May

For the 22 weeks tenancies, the rent payment dates are:

1st instalment – 30 days prior to your tenancy start date

2nd instalment – the following November for the first term, and the following May for the second term

10 instalment payments can be made with authorization and with a guarantor living in Portugal. These can also be found on your tenancy agreement. Please note that we don't accept cash.

Remember: we do not accept any cash payments. if you have chosen to pay by repeat card transaction, please ensure that you have sufficient funds available in your account at least one working day prior to the rent due date.



Chegar a um novo País

Arriving in a new country

Abrir uma conta bancária Opening a bank account

Necessitas de ser residente em Portugal para abrir conta bancária, por isso aconselhamos-te a ser das primeiras coisas que trataas quando chegares a Lisboa. É a forma mais segura de gerires o teu dinheiro.

O processo de abertura de conta bancária pode demorar até teres todos os requerimentos necessários tais como identificação, comprovativo de morada, comprovativo de frequência universitária (caso hajam contas para estudantes), por isso, certifica-te que tens dinheiro suficiente para as primeiras semanas.

You need to be a resident in Portugal so that you open a bank account, so make sure it's one of the first things you do once you get to Lisbon. It is the safest way to manage your money.

Opening a bank account can take days, so make sure you've got enough cash for your first few weeks here.

To open a bank account you'll need to check individual bank requirements. Most will want to see your passport, proof of address and introductory documentation from your university detailing your personal details and course of study.

Descontos para Estudantes e Transportes Públicos

Student Discounts and Travel Reduction Cards

Com o cartão Jovem podes beneficiar de descontos em concertos, museus e atividades.

<https://www.cartaojovm.pt/>

Queres aproveitar ao máximo Lisboa durante os teus dias de Universidade? Podem ser comprados cartões para Metro e Autocarro com 25% de desconto.

Podes pesquisar no site <http://www.carris.pt/pt/lisboa-viva>. Necessitas fotografias tipo passe e do comprovativo de frequência da Universidade.

Os passes podem ser adquiridos na estação de metro do Marquês de Pombal.

You can get discounts in various museums, concerts and activities. Just get the Youth Card on www.cartaojovem.pt

Want to see more of Portugal during your university days? You can buy Bus and Metro passes with 25% discount so you can save a considerable amount of money.

You can check on: <http://www.carris.pt/pt/lisboa-viva>. You will need to take passport photos and have an acceptance letter from the University.

Passes can be acquired at Marquês de Pombal metro station.

Telemóveis Mobile phones

A compra de telemóveis é acessível e os tarifários pré-pagos também, no entanto, é preciso ter atenção aos tarifários internacionais, podes negociar com a operadora um pacote que inclua minutos internacionais.

Se optares por um contrato, o telefone provavelmente vai ser barato, verifica bem o tarifário e mensalidade, vais necessitar dum comprovativo de morada para qualquer das opções.

Os tarifários pré-pagos são livres de contrato, sem controlo de crédito, sem obrigações mensais e hoje em dia têm planos com chamadas e mensagens ilimitadas com um pacote de internet atrativo.

Para mais informação consulta o site dos principais operadores, Vodafone, Meo, Nos.

Mobile phones are cheap to buy, but expensive to use, so be careful not to accidentally run up a big bill by spending hours on the phone to another country.

If you choose a contract, the phone will be cheap or free, but make sure you check the monthly payment and call charges before signing and remember that there's often a compulsory monthly charge. You will need proof of address to take out a phone contract.

Pay-as-you-go is the no-contract, no credit check, no-commitment, no-monthly bills way to get a mobile phone. However, you always pay a lot more to buy the initial phone and calls are generally more expensive than on contract mobile phones. On the plus side, you don't need to provide a proof of address.

For information on mobile phone companies and to see prices see:

www.vodafone.pt

www.nos.pt

www.meo.pt

A tua nova Comunidade

Your new community

Lisboa é uma cidade maravilhosa para explorar e a tua nova casa no Marquês de Pombal está perfeitamente localizada para isso. Dá uma espreitadela na Avenida da Liberdade, toma um café na Baixa e aproveita ao máximo.

Para ver toda a informação e atividades sobre Lisboa pesquisa em <https://www.visitlisboa.com/pt-pt>

Tens várias lojas, supermercados, bancos e outros serviços junto do Marquês de Pombal.

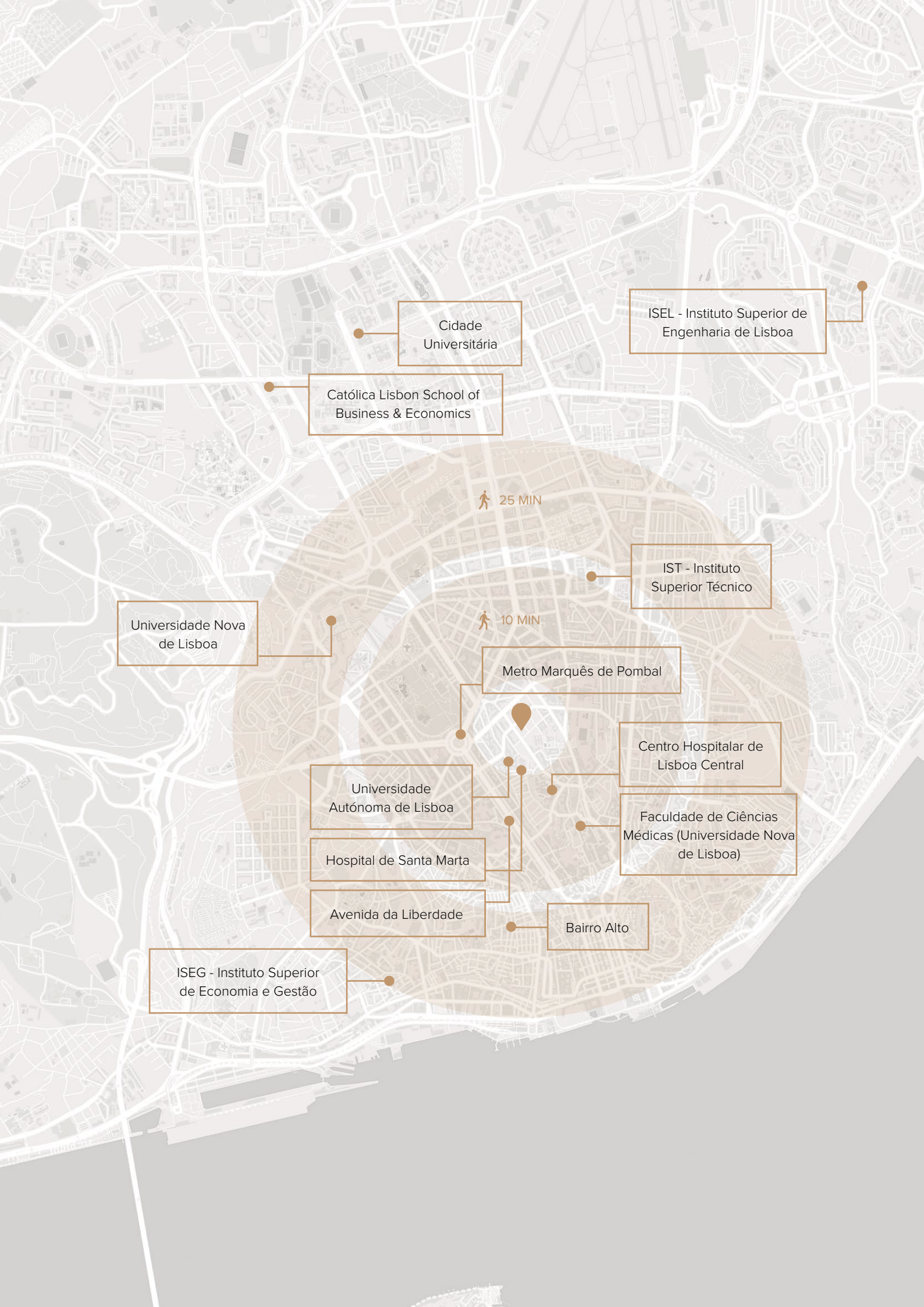
Lisboa está recheada de bonitos jardins e museus fascinantes bem como de vários centros comerciais, se procuras vida noturna, então vieste ao sítio certo, Lisboa é conhecida por ter uma vida noturna vibrante e cosmopolita.

Lisbon is a wonderful city to explore and your new home at Marquês de Pombal is perfectly located to allow you to do just that. Pop out for a bit of retail therapy in the bustling stores, a coffee and a cake in one of the many cafés or simply a stroll through the leafy Avenida da Liberdade.

To see more about Lisbon and activities, please visit: <https://www.visitlisboa.com/pt-pt>

There are plenty of local shops close to Marquês de Pombal, as well as restaurants, cafés, bars, clubs and takeaway food outlets.

Lisbon is packed full of beautiful parkland and fascinating museums, as well as modern shopping malls and streets and a great nightlife scene. It's a busy and vibrant city a cosmopolitan and an excellent mix of entertainment options for those who live there.



Cidade
Universitária

ISEL - Instituto Superior de
Engenharia de Lisboa

Católica Lisbon School of
Business & Economics

Universidade Nova
de Lisboa

IST - Instituto
Superior Técnico

Metro Marquês de Pombal

Centro Hospitalar de
Lisboa Central

Universidade
Autónoma de Lisboa

Faculdade de Ciências
Médicas (Universidade Nova
de Lisboa)

Hospital de Santa Marta

Avenida da Liberdade

Bairro Alto

ISEG - Instituto Superior
de Economia e Gestão

Viver em Comunidade *Living together*

Comunidades estudantis fazem parte da vida universitária, na Collegiate pensamos em providenciar tudo o que é necessário para teres um bom ambiente, amigos e uma boa noção de como viver em comunidade. Ao mesmo tempo, vais ter o teu próprio espaço, queremos que desfrutes do tempo universitário por completo e que te lembres dos bons momentos que passaste.

Queres aproveitar ao máximo a tua estadia aqui? A nossa equipa vai organizar eventos para ti durante o ano e ajudar-te a conhecer os teus vizinhos na Collegiate, queremos que estejas tranquilo e que te divirtas!

Fica atento à nossa página do Facebook, ao Instagram e aos avisos que vamos afixando na residência:

www.facebook.com/collegiatemarquesdepombal. www.instagram.com/collegiateac_pt

Communal student living is all part of the university experience. At Collegiate we think we've arranged things to ensure that you have a great environment, friendly people and a real sense of community. At the same time, you also have your own space. We want you to enjoy your time at university to the full and to look back at it fondly when the time comes to move on.

Want to make the most of your time here? Our accommodation team will arrange events throughout the academic year to help you get to know your neighbours within Marquês de Pombal, relax and have a good time.

Keep an eye on our Facebook and Instagram pages and the notice boards at the residence for up-coming events: www.facebook.com/collegiatemarquesdepombal. www.instagram.com/collegiateac_pt

As tuas instalações

Your on-site facilities at a glance

- Temos uma equipa de profissionais experientes e muito simpáticos que te vão ajudar em qualquer questão acerca da cidade. Também organizam eventos sociais para conheceres outros estudantes na residência.
Experienced and friendly on site management to help with any queries about the city, transport and entertainment. They also arrange social gatherings and facilitate you meeting other students on site.
- Lavandaria topo de gama. *High tech laundry room.*
- Ginásio, piscina e sauna exclusivos para residentes. *Ginásio, piscina e sauna exclusivos para residentes.*
- Sala de cinema. *In-house cinema room.*
- Salas de jantar, sala de jogos, biblioteca, sala de estar e lounge de forma a ir ao encontro das tuas necessidades. *Lounge, dinner party room, games room, library, chill out room to cover all your study and relaxation needs .*
- Internet de alta velocidade com Wi-Fi no edifício para ficares sempre conectado. *High-speed broadband and Wi-Fi throughout the building – stay connected all the time.*
- Sistema de acesso eletrónico e vigilância em circuito fechado - CCTV: Connosco estás sempre seguro. *Secure electronic access and CCTV – let us keep you safe and sound.*
- Tarifas com tudo incluído, aquecimento, luz, água - sem necessidade de fazer contas. *All inclusive rates, including heating, lighting and water – makes budgeting simple.*
- Limpeza do quarto e outros upgrades de internet disponíveis – fala com um membro da equipa se necessitares. *Room cleaning and other technology upgrades available on request – just ask a member of our team.*

O ginásio *The gym*

Equipado com os equipamentos mais recentes, o ginásio da Collegiate Marquês de Pombal permite-te exercitar os músculos e queimar todas as calorias com o benefício de estar literalmente em casa.

Apetece-te correr? Usa as nossas passadeiras! Queres ir mais rápido? Usa as bicicletas.

Se pretendes fazer uma aula privada tais como Yoga, Pilates ou mesmo Zumba contacta a nossa equipa para que te possa ajudar a organizar.

Quando utilizas o ginásio certifica-te que respeitas o espaço do próximo, utiliza uma máquina de cada vez, usa os auriculares se queres ouvir a tua música e limpa cada máquina após o uso.

O ginásio tem sistema de vigilância CCTV mas não te esqueças que a sua utilização é da tua responsabilidade.

O ginásio esta aberto 24 horas, no entanto, a gerência pode fechar o espaço a qualquer altura se achar necessário.

Packed with the latest exercise equipment, the gym allows you to flex those muscles and burn off calories with minimum fuss, with all the convenience of it being literally on your doorstep.

Fancy a run? Work off those pounds on the treadmill. Want to go even faster? Then hop onto the exercise bike.

Or if yoga is more your thing then just speak to a member of the management team, who can help you set up a class.

Whether you want to shake your stuff at Zumba or find your inner balance through Pilates remember that it's your gym to use how you want – so make the most of it!

When working out in the gym, please consider other users and respect their personal space. Stick to one station at a time, use earphones if you have music on and wipe down each station when you're done.

The gym is covered by CCTV at all times but please remember that when working out, your safety is your responsibility. The gym is open 24/7, although management reserves the right to close the facility at any time, should the need arise.

Sala de cinema The cinema room

Temos a certeza que vais adorar a sala de cinema, incluímos o último grito em tecnologia, alta qualidade de vídeo e som, leitor DVD Blue-Ray e acessórios para ligares o teu portátil. Relaxa e vê o teu filme favorito ou um jogo de futebol, a escolha é tua.

Por favor tem em consideração que a utilização do cinema é para todos e assegura que o equipamento não é danificado durante o uso.

We think you'll love our cinema room. We've included the latest state-of-the-art, high quality audio visual equipment, including a large screen, Blu-ray DVD player and accessories, so you can hook your laptop up. Recline in style for one of our movie nights or settle down in comfort to watch a sporting event. The choice is yours. Just sit back and relax in the best seats in the house.

Please be considerate when using the cinema room and ensure the equipment is not misused or damaged in any way. Simply leave it as you would wish to find it.

Biblioteca Library

O teu estúdio vem equipado com secretária e mobiliário para colocares os teus livros mas se quiseres mudar de ares aproveita e usa a nossa Biblioteca para discutir ideias, comparares notas e trabalhar nos projetos mais aliciantes. Esta Biblioteca espaçosa está aberta 24 horas por dia, por isso podes estudar com os teus amigos sempre que quiseres.

Não te esqueças que a Biblioteca é uma zona comum de estudo pelo que outros residentes poderão querer silêncio, respeita sempre o próximo quando usas os espaços comuns. Também é importante pensar no Planeta e desligar sempre tudo quando deixas de usar as áreas e certifica-te que deixas tudo limpo. Se tens alguma dificuldade em trabalhar com os equipamentos contacta a Receção para te ajudar.

Your studio comes complete with desk area for hitting the books in privacy, but if you fancy a change of scene then why not catch up with your fellow residents in the library to discuss ideas, compare notes and work through any challenging assignments. The generously sized library is available 24/7, so you can study with your friends any time of day or night.

Please remember that others might like to work quietly while you are using the library, so be aware and respectful of others while you are using the facilities. Please also do your bit for the planet and ensure everything is switched off when you finish and leave the room clean and tidy. If you have problems with any of the equipment please let the accommodation team know as soon as possible and we will sort it.

Sala de Jogos Games room

A residência do Marquês de Pombal foi especialmente desenhada para satisfazer as necessidades dos estudantes. O Lounge pode ser o sítio ideal para estudar ou estar com os amigos, a Sala de Jogos para te divertires a jogar bilhar, playstation, matraquilhos ou simplesmente ver televisão.

Marquês de Pombal was specifically designed to meet the needs of today's students. The Lounge and TV snugs are the heart and soul of the building, where you can hang out with friends, enjoy a gossip over a cup of tea or simply relax and watch TV or even play pool and playstation.

Lavandaria Laundry

A lavandaria está disponível para todos os residentes. Todas as máquinas são novas e de fácil utilização, podes utilizar o teu próprio detergente ou o das máquinas com um custo adicional. Efetua o registo em Flash Cash e credita a tua conta para depois utilizares a máquina ou então coloca moedas.

Todas as máquinas são novas, totalmente equipadas e fáceis de usar, no entanto, não te esqueças que a gaveta para colocação de detergente não está disponível, terás que comprar dispensadores com detergente e amaciador para colocar no tambor da máquina.

The laundry room is available for all residents to use. Don't fancy heading down there only to find out that the machines are all in use? Then why not check the application Flash Cash where you can also top up with cash, you can also use coins directly at the machines.

All of the machines are brand new, fully maintained and very simple to use. However, please note that the washing machines do not have a powder-dispensing drawer, so you'll need to purchase all-in-one washing and fabric conditioner tablets, which can be placed directly in the drum with your clothes.



Internet Internet

A internet de alta velocidade através de Wi-Fi está disponível no edifício inteiro, 24 horas por dia, desta forma ficas sempre conectado.

Estão disponíveis ligações por cabo junto à secretária do teu estúdio (pede um cabo Ethernet à equipa da Receção), depois de conectar o cabo, abre o browser e segue as instruções.

Para ligações por Wi-Fi, procura a rede Ask4.

Podes disfrutar de uma velocidade até 100 Mb/s em conexões por cabo, mediante um pagamento e 30 Mb/s de Wireless já incluídos no teu pacote.

Se pretenderes efetuar um upgrade, fala com um membro da Receção para te ajudar. Os upgrades são apenas por cabo e têm um custo de 90 euros para 3 meses, 150 euros para 6 meses e 240 euros para 12 meses.

Broadband and Wi-Fi is available throughout the building, 24 hours a day, so you can stay connected at all times. Wired connections are available via an Ethernet cable (available from your accommodation team) connected to the wall socket in your room – simply open your web browser and follow the instructions.

For wireless connections, search for the Ask4 network.

You can enjoy speeds of up to 100Mb/s over wired connections, subject to extra charge and up to 30Mb/s over Wi-Fi connections.

And if that's still not enough connectivity for you, upgrade options are available, up to 100Mb/s. Speak to a member of the helpful accommodation team for more info, upgrades are available only by cable. The cost for 3 months is 90 euros, 6 months is 150 euros and 12 months for 240 euros



O teu Estúdio *Your studio*

TV

Cada estúdio tem uma televisão de ecrã plano de 32 polegadas com 48 canais.

A flat-screen, 32 inch TV with 150 channels is provided in every studio apartment and cluster flat.

Ar Condicionado Air conditioning

Todos os estúdios vêm com ar condicionado, poderás regular a temperatura a teu gosto com o controlo remoto.

All studios have air conditioning and you can regulate the temperature with the remote control.

Forno/microondas Convection oven/microwave

Todo os estúdios têm um forno combinado com microondas. Inclui manual de instruções, se usares o micro-ondas é importante não colocar nenhum metal no forno pois irá avariar o aparelho.

All studios have a convection oven/microwave. An instruction manual is provided, but if using the microwave function, please remember to take out the metal grill-stand as this will damage the appliance. Please note that you should buy induction cookware.

Placa de indução Electric hob

Assegura-te que o equipamento de cozinha é adequado para placa de indução, o equipamento tem manual de instruções.

Para usar os equipamentos elétricos de cozinha e por motivos de segurança, tens que usar o interruptor junto à parede, tem um temporizador definido para 20 minutos, caso pretendas continuar a usar tens que acionar novamente o interruptor.

To use the electric hob, check that the main isolator switch and the timer switch are both turned on. The timer switch is normally situated on the wall just above, you need to press both buttons before the hob can be turned on.

The timer will allow you to use the hob for 20 minutes before it automatically turns off. Pressing the buttons again will operate the hob for a further 20 minutes.

Exaustor de cozinha The cooking extractor fan

O exaustor deverá ser sempre usado quando estiveres a cozinhar, desta forma, o fumo e vapor libertados não ativam o alarme de incêndio, o exaustor tem 3 velocidades que podes ajustar.

The extractor hood should always be used when cooking to help prevent smoke and steam from activating the fire alarm. The hood has three speed settings, which can be selected by pressing the buttons on the front. In addition, a ceiling fan above the kitchen area provides fresh air into the flat, so use that when cooking, as well as the boost switch to extract any fumes.

O que fazer se o quadro elétrico for abaixo

What to do if your electricity goes off or a fuse goes in your room

Se o quadro elétrico for abaixo, contacta imediatamente a Receção que tratará de reportar de forma a solucionar quanto antes, poderá ser de uma falha elétrica devido a um secador ou torradeira, experimenta desligar da corrente qualquer aparelho elétrico que possa causar uma interferência tais como torradeira e secador. Aguarda que a manutenção venha ao quarto para solucionar o problema.

If your electricity goes off, please inform Reception, who will follow up with maintenance so that the issue is fixed.

If the electricity does not turn back on, it could be due to a faulty electrical item such as a hairdryer or toaster, so try unplugging any electrical items you were using when the electricity went off. If you cannot identify a faulty appliance, or the trip switch will not re-set, please report this fault to the office as soon as possible.

O extrator na casa de banho The bathroom extractor fan

A água quente está disponível 24h, 7 dias por semana.

O extrator da casa de banho está em uso para recircular o ar mesmo quando a casa de banho não está em uso.

Para preservar o ambiente, por favor apaga a luz da casa de banho sempre que não estiver em uso.

The extractor fan is in use so fresh air is constantly circulated through the ceiling extractor fan, even when the bathroom is not in use.

To conserve energy and reduce environmental impact, please turn off your bathroom light after use.

Como abrir e fechar a persiana How to open and close your blinds

A tua janela tem uma persiana, para abrir usa a corda que encontrarás ao lado e regula conforme o teu gosto.

The blinds in your room are easy to operate. Carefully pull the cord on the side to lower or raise the blinds.

Janelas Windows

Todas as janelas têm um bloqueador que impede que ocorram acidentes em pisos superiores, se o teu estúdio se encontrar no piso 0 terás uma proteção para impedir que alguém entre pela janela.

Every window has a restrictor on it. If you are on the ground floor, this is to ensure that no one can enter your studio when the window is open. If you are higher up, the restrictor is in place for your own safety, so you can't fall out of an open window.

Armazenamento Storage

Podes encontrar espaço para armazenamento de malas debaixo da tua cama, basta levantar o colchão. Assim tens o estúdio sempre organizado.

Storage space for bags and suitcases can be found under the bed so you can keep your room lovely and neat. Simply lift the mattress to access the storage space.

Limpeza do Studio Room cleaning

Serás responsável pela limpeza do teu estúdio. Podes pedir-nos aspiradores e esfregonas. Caso prefiras podes também contratar o serviço de limpeza regular ou ocasional. Contacta a receção.

You are responsible for the vacuuming and cleaning of your Studio. Vacuum cleaners can be borrowed from Reception. You can also contract our cleaning services for a fee.

Lixo e Reciclagem Refuse bins

Existe uma área designada para colocares o lixo e reciclagem, junto à garagem de bicicletas no piso -1. Os contentores cinzentos são para resíduos indiferenciados, os castanhos são para lixo orgânico, os verdes para vidro, azuis para papel e amarelos para embalagens.

There is a designated area for refuse located next to the cycle storage area. The large bins with black lids are for general waste. The large green bins are for glass only and the large blue bin for all dry recyclable waste such as paper and cardboard. All rubbish must be put in our bins on-site, not the street bins.

O que fazer se ainda precisas de ajuda What to do if you still need help

Se ainda tens alguma dúvida sobre o teu estúdio ou necessitas de reportar alguma questão de manutenção não hesites em contactar a Receção a qualquer altura pois estão abertos 24 horas. Se tiveres alguma emergência, quando a tua segurança ou dos restantes residentes estiver em causa tais como uma fuga de água, falta de eletricidade, janela partida, liga imediatamente para 213 500 070.

If you have any queries regarding your Studio or wish to report a maintenance issue, please visit Reception. If you have a serious emergency (when the safety of you or your fellow residents is at risk or a serious maintenance issue such as a water leak, no electricity, or a broken window, has occurred) then you can call our 24/7 out-of-hours emergency line and further assistance will be provided. The telephone number is 00351 213 500 070.



Manter uma boa vizinhança

Top tips for getting on with your fellow residents

Queremos assegurar que todos aproveitam ao máximo a estadia no Marquês de Pombal, por isso, pedimos que sigas algumas sugestões.

We want to ensure that everyone enjoys their time at Marquês de Pombal, so we ask everyone to stick to a few simple guidelines.

Respeita o espaço do próximo Respect each other's space

Temos várias áreas comuns na residência do Marquês de Pombal e toda a gente deve estar confortável em todas elas. Se usaste as salas de jantar, debes deixar a Kitchenette e toda a área da sala como a encontraste.

Lembra-te que as áreas comuns são para ti e para os restantes residentes, portanto as visitas serão ocasionais.

Fumar é estritamente proibido em todo o edifício.

There are a number of communal areas at Marquês de Pombal and everyone should feel comfortable using those. Clean up after yourselves. If you have used the dinner party room, keep the cooking area, sink and dining area clean for your housemates – leave it as you would like to find it.

Remember that the communal areas are for you and your housemates only, so guests should only be entertained occasionally.

Smoking is strictly not allowed anywhere in the building.

Tem cuidado com o ruído Be considerate about noise

Nem toda a gente gosta da tua música, mesmo que os teus amigos gostem do teu último download, a pessoa que está no andar de baixo a tentar estudar pode não gostar. Tenta manter o ruído ao mínimo, se ouves a música fora do quarto é provável que os outros também a ouçam.

Tenta não fazer muito barulho quando chegas à noite e quando os residentes estão a dormir, lembra-te que todas as portas do edifício são corta-fogo e por isso se não as fechares com cuidado, elas vão bater e causar um estrondo!

Not everyone shares your taste in music, and even if all your friends love your latest download, the person downstairs trying to study might not appreciate a thumping ceiling. Try to keep noise to a minimum - if you can hear your music outside of your room, then the chances are that everyone else can too.

Try to be quiet coming in and out of your room as well, especially at night when others might be sleeping. Remember that all doors in the building are fire doors - so if you don't close them quietly, they will close themselves with a loud thud!

Lidar com comportamentos anti sociais *Handling anti-social behaviour*

Se algum dos residentes se comportar de forma problemática então o melhor na maioria dos casos é falar com o residente, possivelmente com outros que estejam a ser afetados. Se a questão não for resolvida então reporta à Receção que tratará de avaliar a situação e tomar medidas.

Contacto Receção: 213 500 070

If other residents are behaving in ways that cause you concern, then in most cases the most effective way in dealing with the problem is to speak to them yourself, perhaps with others who are affected. If you don't find this helps, then you should speak to an on-site student warden to see whether they have any advice on the situation. You can also speak to any member of the team at the accommodation office to take the matter further.

Accommodation office: 00351 213 500 070

If it's anti-social behaviour that you believe warrants police action then please call the police when the incident occurs. Emergency number: 112

As tuas visitas *Your guests*

São permitidas duas visitas por dia. Uma visita apenas pode dormir no estúdio uma vez por mês e até 3 noites seguidas

Tens que notificar a Receção sempre que trouxeres uma visita e terás que registar a sua entrada pois em caso de emergência temos que saber quem está no edifício.

O comportamento das tuas visitas dentro da residência é da tua inteira responsabilidade na eventualidade de uma reclamação dos vizinhos ou danos causados.

Overnight guests are allowed in your studio up to a limit of 3 consecutive nights, you must notify the Accommodation Team prior to your guests staying with you in order for us to account for them in case of a fire alarm.

The behaviour of any person you invite into your building, apartment or studio room is ultimately your responsibility. You'll be held accountable if there are any complaints from your neighbours flatmates, or any damages caused by your guest(s), so make sure they behave as well as you do!

We also allow up to two daily visits.



Ficar em tranquilidade e segurança

Staying safe and secure

Estamos aqui para o que precisares *We're here for you*

Asseguramos não só alojamento de luxo para estudantes mas também serviço de primeira classe. A nossa equipa incrível irá dar-te todo o apoio que necessitas 24h por dia.

We want you to enjoy living at Marquês de Pombal to the full. We don't just provide first-class accommodation but also a first-class service. Our experienced on site accommodation team is here to offer all the support you need – and a member of the team is available 24-hours a day.

Cuidados de Saúde em Portugal Health care in Portugal

Existem centros de saúde em Portugal com médico de família, mas para teres acesso a esses serviços tens que ter o número de segurança social português ou o cartão europeu de saúde (para membros da EU).

Se tiveres o cartão europeu de saúde terás os mesmos serviços de saúde que no teu País de origem, consulta em <http://ec.europa.eu/social/>

Non-emergency healthcare matters are dealt with by doctors known as General Practitioners (GPs) also known as Family Doctors in local Surgeries. You need to have a Social Security number so that you can register and go to a Public Surgery. The Surgeries are assigned according to the residence.

If you have the European Health Card you can have the same Healthcare that you have at your own country, subject to fees. Please check <http://ec.europa.eu/social/>

Centros de Saúde perto de ti GP surgeries in Lisbon

Centro de Saúde Sofia Abecassis

Travessa de Santa Quitéria 37, 1250-096 Lisboa
213 963 287

Centro de Saúde São Mamede

Travessa do Noronha 5A, 1250-026 Lisboa
213 947 310

Em caso de emergência no Hospital Público poderás pagar uma taxa.

In case of an emergency you can go to a Public Hospital, it's likely that you will pay a fee.

Hospitais perto de ti com Urgência Hospitals with with Emergency Rooms

Hospital de S. José

R. José António Serrano, 1150-199 Lisboa
308 802 678

Dentistas perto de ti Dentists

Clínica Santa Madalena

Rua do Conde de Redondo 1, 1150-101 Lisboa
21 353 4655

Outros Links Úteis Other useful contacts

Sáude e Sexualidade Healthcare and Sexuality

<http://juventude.gov.pt/SaudeSexualidadeJuvenil/Sexualidade/PlaneamentoFamiliar/Paginas/consultas-jovens.aspx>
707 20 30 30

Apoio à vítima Victim Support

<https://apav.pt/lgbt/menuapo.htm>
116 006

Alcoólicos Anónimos Alcoholics Anonymous

<http://www.aaportugal.org/>
217 162 969

Apoio a grávida Pregnancy Support

<https://servicos.min-saude.pt/utente/Info/SNS/HelpLine>

Ajuda e Aconselhamento sobre drogas Drug addiction advice

<https://www.sns.gov.pt/sns-saude-mais/toxicodependencias/>

Mantém-te seguro a ti e aos teus vizinhos Keeping yourself and your neighbours safe

Segue estas instruções para assegurar que tu e os teus vizinhos estão seguros.

Fecha as janelas e as portas sempre que saís, certifica-te que a porta do edifício fica sempre trancada.

Nunca deixes qualquer material a segurar portas ou cubras e equipamento de segurança de incêndio, ao fazer isso, colocas-te a ti e aos outros em risco, nunca permitas que alguém use esse equipamento indevidamente, esse tipo de comportamento pode resultar numa expulsão da Residência.

Follow these simple tips to ensure that you, your neighbours and your own belongings are kept safe and sound.

Close your windows and lock your doors when you go out. Make sure that the door to the building and the door to your studio is kept locked at all times – even when you're in. When you're out, keep your studio door locked to protect your possessions.

Never tamper with, cover, or move any fire safety equipment. Doing so puts yourself and others at risk. Anyone caught doing this will face eviction, so don't stand by and let others do things that put you at risk if you see someone else interfering with fire safety equipment.

Make sure you know what to do in case of fire and that you comply with any other health and safety regulations.

Segurança Geral General Safety

Mantém sempre todas as portas fechadas, fica atento a estranhos na propriedade. Vai ser difícil reconhecer todos os residentes, mas se alguém agir de forma suspeita reporta sempre à nossa equipa e se necessário liga 213 500 070, ou se for urgente liga o 112.

Se o teu estúdio fica no piso 0, nunca deixes a janela aberta e coloca os teus bens longe de alcance para que não fiquem à vista.

As tuas chaves são intransmissíveis, nunca as emprestes a ninguém.

Se estás preocupado com a tua segurança na propriedade por favor fala com um membro da equipa.

Keep the main entrance doors locked at all times and do not prop them open.

Be aware of any strangers on the premises. It will take a while for you to recognise all tenants in the building, but if someone is acting suspiciously or if you're worried about your safety or any security on site, please speak with a member of the accommodation team, call out on 00351 213 500 070 or the emergency number 112.

If your room is at ground level, do not leave your window open when you're not there, always make sure that you put any valuables out of sight and close your venetian blinds so that people can't see in.

Always carry your keys and fob with you and never pass them to anyone else.

Segurança contra incêndios *Fire safety*

É fundamental que saibas como agir em caso de incêndio, tem sempre atenção às sinaléticas dentro do edifício, desta forma poderás saber todas as saídas de emergência.

It's vital that you know how to prevent fire and what to do if one happens. Please refer to the fire evacuation procedure notice located on notice boards in Marquês de Pombal.

1. Fica a conhecer as saídas de emergência-estão afixadas no edifício e no teu quarto.

Certifica-te que sabes onde fica o ponto de encontro em caso de evacuação – esses detalhes estão no teu quarto e no piso da Receção.

Caso seja necessário usar um extintor, segue as instruções de utilização que estão afixadas no edifício. Usa o extintor apenas se te sentires confortável para tal, caso contrário segue as instruções de evacuação.

1. Know your escape route – it is shown on the fire evacuation procedure notice.

When you arrive in your new room make sure you know where the nearest fire exit is. Read the fire notices dotted around the building so that you know your escape route from other areas as well.

Make sure you know where the evacuation assembly point is – details of this are located in your room and also in reception.

Make sure you know where the fire extinguishers are and how to use them – instructions are on the fire notices around the building. Only use them if you are competent and confident. In all cases follow your on-site evacuation procedure.

2. Deixa sempre as saídas de emergência livres

Se vires alguma obstrução às saídas de emergência por favor notifica a nossa equipa. As bicicletas nunca deverão ser guardadas no quarto ou em qualquer zona de saída de emergência.

2. Keep access and fire exits clear

If you notice any obstruction to fire exits, please let a member of the team know. Bicycles must not be kept in your room or in the way of an escape route.

3. Fica a saber o que fazer caso o alarme geral soe

Lê o procedimento de emergência entregue no check in, não uses os elevadores.

Dirige-te ao ponto de encontro – os detalhes estão afixados no teu quarto e no piso da Receção.

Se evacuaste o edifício, não tentes entrar novamente até que um membro da equipa ou os Bombeiros dêem essa indicação.

3. *Know what to do if a fire alarm sounds*

Refer to your evacuation procedure. Do not use the lifts.

Make your way to the evacuation assembly point – location details are displayed clearly in your room and at reception.

If you have left the building, do not attempt to re-enter until a member of the team or fire brigade has given you permission to do so.

Alarme de Evacuação Fire alarm

O alarme de evacuação é testado todas as semanas, os testes não duram mais do que 10 segundos, se o alarme soar mais do que 10 segundos, por favor segue o procedimento de evacuação.

The fire alarm system is tested on a weekly basis. Test alarms last no longer than ten seconds. If the alarm lasts beyond this time, please carry out your evacuation plan.

Prevenção General fire prevention

Se o alarme de evacuação soar TENS que evacuar o edifício independentemente da hora do dia. TENS que te dirigir ao ponto de encontro.

O equipamento de segurança de incêndio não deve ser usado de forma irresponsável, deve ser deixado sempre em boas condições.

Por favor não tapes qualquer detetor de incêndio, se isso acontecer estarás sujeito a uma multa.

Não tragas mobília para o teu estúdio que não tenha sido aprovada pela nossa equipa e que esteja de acordo com as normas de segurança.

Não é permitido fumar em todo o edifício, por favor não fumes junto às portas de entrada onde normalmente as pessoas passam e perto das janelas dos estúdios.

Não acumules desperdícios combustíveis no teu estúdio, os seguintes utensílios não são permitidos:

- Fritadeiras abertas
- Lâmpadas de halogéneo
- Velas, óleos de combustão e incensos
- Fogo de artifício
- Churrasqueiras
- Qualquer outro tipo de chamas

If the fire alarm activates then you MUST evacuate the building regardless of time of day. You MUST go immediately to the fire evacuation assembly point.

Do not misuse any fire fighting/prevention equipment, this equipment is there for your safety and the safety of others in the building. It is essential that it is always in full working order. The equipment in your apartment will be checked once a week by the accommodation team.

Please do not tamper with any smoke detectors. In the event of tampering, you will have to pay for a fee.

Do not bring furniture into your room or kitchen that has not been pre-approved by the accommodation team. This is to ensure that it complies with Health and Safety standards.

Do not prop open fire doors.

There is no smoking in any part of the building. Please do not smoke next to the front entrance where people regularly walk past or next to someone's window. Always put your cigarette end in the bins provided.

Do not let combustible waste build up in your bedroom or kitchen. The following items are not permitted due to being a fire hazard:

- *Chip pans*
- *Deep fat fryers*
- *Halogen lights*
- *Candles and oil burners*
- *Fireworks*
- *Barbeques*
- *Incense burners*
- *Other naked flames*



Boa arrumação e limpeza

Good housekeeping

Ambiente limpo *Clean living*

A tua cozinha *Your kitchen*

Ninguém gosta de tarefas domésticas, mas é importante que a tua cozinha seja mantida limpa, vamos fazer inspeções periódicas mediante aviso prévio e informamos-te caso tenhamos alguma preocupação.

None of us like domestic chores, but it's important that your kitchen is kept clean. We'll be making regular checks (don't worry, we'll let you know beforehand when they will be) and we'll let you know if we have any concerns.

O teu estúdio *Your room*

É da tua responsabilidade manter as áreas do estúdio limpas. As nossas inspeções periódicas são para garantir que todos os standards de segurança são cumpridos. Se falharem receberás uma notificação 24 horas depois para retificares, caso contrário, estarás sujeito a uma multa.

Por favor não te esqueças:

- Não uses qualquer produto abrasivo
- Coloca apenas posters e fotografias no quadro de cortiça que tens no quarto

It's up to you to keep your room and bathroom clean. Our regular checks are to ensure that they meet our health and safety standards. If they fall below standard, you'll have 24 hours to clean them up or risk a charge.

Please remember:

- *Please don't use abrasive cleaning products.*
- *Please don't put up posters or pictures other than on your notice board.*

Vida Ecológica *Green living*

Podemos fazer sempre mais para manter o planeta num bom local para viver, comecemos pelo que fazemos em casa. Por favor ajuda-nos a manter o Marquês de Pombal um lugar limpo e eficiente em termos energéticos.

We can all do more to make the planet a greener place, starting with how we behave in the home. Please help us make Marquês de Pombal a greener place by ensuring we're more energy efficient around the development.

Luzes - Desliga sempre as luzes quando saís do estúdio.

Lights – always switch off if you're not using a room.

Reciclagem - Recicla sempre o teu desperdício de vidro, plástico ou cartão. Na nossa zona de resíduos tens os caixotes apropriados para cada tipo de reciclagem.

Recycle – recycle as many waste items as you can, such as glass, plastics and cardboard, by using the recycling bins on site.

Ar condicionado - o ar condicionado não funciona se mantiveres as janelas abertas, se porventura não funcionar verifica sempre as janelas e porta de entrada.

Air Conditioning – do not leave the heating on AND your window open at the same time.

Água - desliga sempre a água da torneira enquanto escovas os dentes, assim poupas água. Quando ferves água, nunca coloques mais do que necessário, poupando desta forma energia.

Water – turn off the tap while brushing your teeth to conserve water. And when boiling a kettle, save electricity and water by never boiling more water than you need.

Reutiliza papel - antes de atirares papel ao lixo pensa se não vais precisar desse papel para apontamentos ou lista de compras?

Reuse paper – before you throw away that page you printed by mistake or that paper covered in editing marks, how about using the other side to take notes in class, or chop it up to use as shopping lists and reminder notes?

Desliga o computador - reduz o consumo de energia ao desligar o computador quando não o estás a usar.

Turn off your computer – reduce your energy consumption by turning off your computer when you're not using it.

Passa menos tempo no duche - menos dois minutos no duche e estás a reduzir quer consumo de água, quer de luz. Significa também mais dois minutos na cama!

Spend less time in the shower – cut down your shower time by just two minutes to save water and electricity. It also means you can enjoy an extra two minutes in bed every morning!

Minimiza o consumo de papel - ao pedir fatura eletrónica minimizas o abatimento das árvores para a produção de papel.

Go paperless – save trees by going online and changing your bank account and any credit cards to paperless billing.

Reutiliza os sacos - evita o consumo de sacos de plástico e compra uns reciclados que poderás reutilizar nas compras. Podem ser usados para as compras, livros, almoço ou portátil.

Reuse your bags – avoid plastic bags by purchasing a couple of reusable shopping bags. They can be used for everything, from food shopping to carrying your lunch, books or even a laptop.

Consolida os produtos para cabelo - Utiliza produtos 2 em 1 para de forma a minimizar os desperdícios.

Consolidate your hair care products – buy 2-in-1 shampoo and conditioner to minimise your product waste.

Lava a roupa a temperaturas mais baixas - hoje em dia podes lavar roupa com temperaturas mais baixas, com os detergentes atuais podes usar a máquina a 30 graus. Vais poupar energia e as tuas roupas vão durar mais tempo.

Wash clothes at a cooler temperature – modern washing powder means that 30 degrees should be plenty warm enough for your clothes. You'll save electricity and your clothes will last longer due to the reduced heat damage that they suffer.



O teu contrato

Your contract

O teu contrato conosco é legalmente vinculativo por isso certifica-te que todos os termos e condições estão claros para ti. Verifica algumas questões importantes:

O contrato será cumprido do início ao fim – se saíres antes do final do contrato não receberás nenhum desconto na renda.

A equipa Collegiate AC pode necessitar de entrar no teu estúdio para inspeções, manutenção e reparações bem como para mostrar a estudantes durante visitas. Iremos sempre avisar 24 horas antes a não ser que seja impraticável.

A renda será paga nas datas que constam no contrato – valores em falta irão ser passados a empresas de recuperação de crédito.

Se decidires mudar de estúdio iremos cobrar uma taxa administrativa de 50 euros.

A Collegiate AC não aceita, em nenhuma circunstância, qualquer tipo de responsabilidade pela perda ou estrago dos bens do residente.

Se tens dúvidas sobre os termos e condições por favor consulta o Lodging Agreement e coloca-nos as questões que queres ver esclarecidas.

Your contract with us is legally binding so please make sure you're clear on its terms and conditions. Here's an overview of some of the key facts:

You are bound to the full contract period – if you leave before the contract ends you will not receive a reduction in rent.

The Collegiate AC team may need access to your room for room inspections, maintenance and repairs, as well as for showing prospective students around during open days. We'll always give you at least 24 hours' notice (unless it is impractical to do so).

You must pay your accommodation fees on the due dates stated on your contract – outstanding debts will eventually be passed on to an external debt collecting agency.

If you decide to transfer to another room you will be charged an admin fee of 50 euros.

Collegiate AC does not accept liability for the loss or damage to any resident's property, whatever the circumstance.

If you're unsure of your full legal obligations, please double-check your contract agreement and let us know if you have any queries.

Preparar a saída

Moving out

Mudanças de quarto *Changing rooms*

Queremo-nos certificar que tens uma boa estadia, por isso, se por alguma razão não estiveres contente no teu estúdio, contacta a Receção para que se possa encontrar uma solução. Durante as primeiras duas semanas quase todos os estúdios estão ocupados ou atribuídos a estudantes, daí ser difícil uma mudança logo nas primeiras semanas.

Tenta assentar, conhecer os teus vizinhos e a nova casa.

Descobrimos que grande parte dos estudantes assentam nas primeiras semanas, fazem amigos e depois já não querem mudar, mas se realmente queres mudar pede à Receção e faremos o possível para que isso aconteça.

Iremos cobrar uma taxa administrativa de 50 euros pela mudança e elaboração de novo Lodging Agreement.

We want to ensure you are 100% happy during your stay with us, so if for any reason you're unhappy with your room, you can apply to change it at the accommodation office. Please bear in mind that during the first few weeks of term, almost all of our rooms are occupied or allocated to students, so a room change in the first two weeks might prove tricky. Instead, bear with us and try to settle in and get to know your new flatmates and home.

We've found that most students settle in within the first few weeks, make friends and then don't want to move, but if you really feel you would like to change rooms, let the accommodation team know and we'll do our best to find you a more suitable room as soon as we can.

We charge an admin fee of 50 euros for a room change, including the drawing up of a new contract.

Saída no final do contrato

Moving out at the end of your tenancy

Ficaremos sempre tristes ao ver os nossos residentes sair, mas sabemos que eventualmente isso acontecerá.

Terás que contactar um membro da equipa para inspecionar o quarto antes da saída.

Ficam aqui alguns pontos importantes:

- O teu estúdio tem que ficar livre até as 12h00
- Por favor devolve todas as chaves
- Assegura-te que o estúdio e casa de banho ficam limpos

We are always sad to see our residents leave, but we know that all tenancies have to end at some point.

As a condition of your contract, you'll need to book and meet a member of the team for a check-out inspection.

There are a few requirements for your last day:

- *Your room needs to be clear of all belongings by 12 noon*
- *Please return all keys to reception*
- *Please make sure your room and en-suite are clean before you leave*

Proteção de informação pessoal

Protecting your personal information

A Collegiate Group está comprometida a proteger e respeitar a privacidade de todas as entidades com quem mantém contato.

Cumprimos todas as diretivas da Regulamentação Geral de Proteção de Dados (GDPR) efectiva desde 2018 em todos os estados da UE.

Consulta a nossa Política de Privacidade de Dados no nosso site para todos os detalhes e para ficares a conhecer todos os teus direitos: www.collegiate-ac.pt/politica-de-privacidade

Para mais questões contacta-nos em dpt@collegiate-ac.com

Collegiate Group is committed to protecting and respecting the privacy of all parties with which it comes into contact.

You have a number of rights and protections under Data Privacy Law and Regulation. Collegiate Group follows every directive in the General Data Protection Regulation (GDPR) effective in all EU member states since 2018.

For more information, and to read our full Privacy Notice, please visit our website on <https://www.collegiate-ac.pt/en/privacy-policy/>

For questions, you can contact us at dpt@collegiate-ac.com

Custo extra por estragos/ limpeza

Extra charges for damage/ cleaning

Aqui tens um resumo de todas as cobranças que podem ser feitas caso seja necessária uma limpeza adicional ou devido a danos causados pelo inquilino.

Here is a rundown of charges for any damage to items or additional cleaning necessary due to a tenant's behaviour:

Quarto, Estudio / Bedroom Studio	Preço / Price
Colchão <i>Mattress</i>	€300
Mesa de Cabeceira <i>Bedside cabinet</i>	€102
Desenho de Parede <i>Feature wall</i>	€150
Televisão 32" <i>Television</i>	€300
Suporte de TV 32" <i>Television Bracket</i>	€25
Controlo Remoto de TV <i>Remote</i>	€20
1 puff <i>Bean bag chairs</i>	€30
Cadeira de Secretária <i>Study chair</i>	€90
Secretária <i>Desk</i>	€275
Quadro de Notas <i>Notice board</i>	€65
Roupeiro <i>Wardrobe</i>	€300
Tomadas <i>Plug sockets</i>	€20
Espelho <i>Mirror</i>	€50
Exaustor (sobre o forno) <i>Extractor fan (above stove)</i>	€160
Tecto Danificados / Pintados <i>Redecorate ceiling</i>	€30
Danos Gerais nas Paredes <i>General damage to walls</i>	€60
Cortinas <i>Black Out Blinds</i>	€150
Janela <i>Window</i>	€750
Porta e acessórios do quarto <i>Bedroom door and fittings</i>	€950
Luzes e acessórios <i>Lights and fittings</i>	€60
Detetor de Fumo <i>Smoke detector</i>	€250
Caixote do lixo <i>Bin</i>	€35
Extintor <i>Fire extinguisher</i>	€60
Cobertor anti fogo <i>Fire blanket</i>	€20

Casa de Banho / <i>Ensuite</i>	Preço / <i>Price</i>
Chuveiro <i>Shower</i>	€60
Porta de vidro do Chuveiro <i>Glass shower door</i>	€60
Espelho e/ou estante <i>Mirror and/or Shelf</i>	€35
Tomada da Casa de Banho <i>Shaving point</i>	€25
Toalheiro <i>Towel hook/rail</i>	€25
Suporte de papel higiénico <i>Toilet roll holder</i>	€25
Sanita <i>Toilet</i>	€150
Tampa da sanita <i>Toilet seat</i>	€25
Torneiras <i>Taps</i>	€95
Lavatório das mãos <i>Wash hand basin</i>	€60
Luzes e acessórios <i>Lights and fitting</i>	€45
Portas e acessórios <i>Door and fittings</i>	€220

Limpeza do Apartamento - depois da inspeção ou no final da estadia <i>Cleaning your room - after inspection or end of tenancy</i>	Preço / <i>Price</i>
Estúdio inteiro, incluindo casa de banho <i>Entire Studio inc bathroom</i>	€40
Chão do quarto <i>Bedroom flooring</i>	€10
Limpeza da casa de banho <i>Bathroom clean</i>	€20
Remoção de lixo <i>Removal of rubbish</i>	€20

Outros Items / <i>Other items</i>	Preço / <i>Price</i>
Chaves de substituição <i>Replacement fob/key</i>	€30
Substituição das chaves do correio <i>Replacement mailbox key</i>	€15
Substituição da fechadura da caixa do correio <i>Replacement mailbox lock</i>	€50



Procedimento para Reclamações e recursos

Complaints handling and appeals

Procedimento de Reclamações Collegiate AC Ltd *Collegiate AC Ltd Complaints Procedure*

A Collegiate AC é recetiva a qualquer tipo de comentário ou reclamação, só assim podemos melhorar os nossos serviços. Não podemos necessariamente mudar tudo de acordo com o pretendido, mas faremos os possíveis para satisfazer todas as necessidades. Iremos sempre dar uma resposta atempadamente. A Collegiate AC vai ser sempre profissional e cortês durante todo o processo. Somos uma comunidade grande e é inevitável que hajam reclamações, este procedimento inclui:

- Como fazer uma reclamação
- O que podes esperar de nós
- O que fazer se não estás satisfeito com a decisão

Collegiate AC Ltd is responsive to the needs of our students and visitors and welcomes comments and complaints as a means of improving services. We won't necessarily be able to change the things in the way that you would like or always meet your needs but we will always be able to give you an explanation of how a decision has been made. Collegiate AC Ltd will always be professional and courteous in dealing with complaints and we will try to be as quick as we can in responding to you.

Collegiate AC Ltd is a large community and it is inevitable that from time to time complaints arise. This procedure explains:

- *How to make a complaint*
- *How you can expect us to deal with it*
- *What you can do if you are unhappy with our response*

Informal

Se tens uma reclamação, a primeira coisa que tens que fazer é reportar à Receção em pessoa para tentar resolver o mais rapidamente possível. Todas as reclamações devem ser feitas quanto antes no prazo de 8 semanas desde o que te levou a ficar insatisfeito.

Iremos tratar a tua reclamação no prazo de 48 horas (excluindo Feriados, Fins de Semana ou períodos de férias Universitários) e serão respondidas no prazo de 5 dias desde o recebimento da reclamação. Se por alguma razão for necessário uma resposta mais extensa é provável que demore mais tempo, de qualquer forma, iremos manter-te informado.

If you have a complaint, in the first instance please discuss this with a member of the accommodation team in person or with the Collegiate AC Ltd central management team to try and resolve the matter swiftly. If you do have a complaint you should let us know as soon as possible and within eight weeks of the event or lack of action, about which you are complaining. Your complaint will normally be acknowledged within 48 hours (excluding weekends, public holidays and official University holidays) and responded to fully within five working days of the receipt of the complaint. If circumstances mean a full response is likely to take longer we will inform you and keep you informed of the process.

Formal

1º Passo Stage 1

Se estás insatisfeito com a resposta que tiveste, ou a reclamação é sobre algum membro da equipa envolvido ou se sentes que a reclamação necessita de uma ação maior então podes formalizar.

Para isso, deverá enviar um email à equipa Collegiate AC que deverá tratar a questão em 48 horas (excluindo Feriados e Fins de Semana). A reclamação será encaminhada para o Diretor de Operações que determinará se o Diretor da Unidade deverá tratar da questão ou se um membro da Direção Executiva aprofundará melhor a reclamação.

If you are unhappy about a response you receive, or the complaint is actually about the member of staff involved or if you feel that the complaint warrants further investigation then you may initiate a formal complaint. To do this you should email the Collegiate AC Ltd team who will normally acknowledge receipt within 48 hours (excluding weekends, public holidays and official University holidays). The complaint will be passed to our Operations Director who will determine whether a manager for the area in which your complaint falls should deal with the complaint or whether a member of the senior management team should more appropriately investigate the complaint.

2º Passo *Stage 2*

Se o acompanhamento efetuado no 1º passo não for do teu agrado então deverás dirigir-te ao Diretor de Operações explicando a razão do descontentamento. Receberás uma resposta dentro de 48 horas (excluindo Feriados e Fins de Semana) desde a receção do recurso e uma resposta escrita em 10 dias úteis. Se mesmo assim não estás satisfeito podes pedir um recurso.

If you are unhappy with the response received at Stage 1 then you may appeal to the Operations Director stating the reason why you are unhappy with the initial response. You will receive an acknowledgement within 48 hours (excluding weekends and holidays) from receipt of the appeal and a full written response within 10 working days.

If you are still not happy with the response you have the right to ask for your complaint to be taken to Review.

Recurso *Review*

Se achares que a decisão final não tiver sido tratada justamente de acordo com os procedimentos acima descritos então podes pedir por escrito ao Diretor de Operações até 10 dias uteis depois de teres recebido a decisão final. Terás que especificar a razão pela qual continuas insatisfeito e anexar toda a documentação necessária e enviada nos processos anteriores.

A informação será processada em 5 dias úteis e será efetuada uma revisão completa à reclamação, posteriormente, será notificado em 20 dias úteis após o recebimento do pedido de revisão. Faremos todos os esforços possíveis para cumprir estes prazos, se não for possível, vamos mantendo-te sempre informado.

If, once a final decision on the complaint has been given you believe that the complaint has not been handled fairly or properly in accordance with this procedure, you can request a review by writing to the Director of Residences within ten working days of you receiving your written response. You will need to state why you are unhappy with the outcome and include copies of any correspondence exchanged during the earlier stages. You will receive an acknowledgement of your request within five working days.

The Registrar, or his or her delegated representative, will then review the case based on the documentation provided and will notify you of their decision within twenty working days of receipt of the request for the review. We will make every effort to follow the time limits set out in our procedure. However, where, for good reason, this is not possible we will keep you informed of progress.

Confidencialidade Confidentiality

Todas reclamações serão tratadas com a máxima discrição e confidencialidade, no entanto, poderão ser efetuadas investigações de forma a apurar melhor os factos, ou seja, a recolha de toda a informação possível de todas as partes envolvidas. Por esta razão qualquer reclamação anónima não será considerada.

All complaints will be dealt with confidentially though enquiries may have to be made to investigate the matters that are the subject of the complaint. The effectiveness of any complaints procedure depends on Collegiate being able to collect appropriate information from the parties involved in order to investigate the matter properly. For this reason, anonymous complaints will not be dealt with.

Assédios Harassment

A Collegiate AC Ltd rege-se por uma política que protege qualquer tipo de abuso, discriminação por raça, sexo, orientação sexual ou religiosa, deficiência, e espera que staff e estudantes levem de forma séria esta política e a respeitem.

A todos os estudantes que acham que estão a sofrer qualquer tipo de assédio dentro da residência recomendamos que informem o seu tutor legal em primeira instância, caso seja necessário, as autoridades competentes.

Collegiate AC Ltd seeks to create a residential environment which is free of harassment and which protects the dignity of students and staff irrespective of their gender, sexual orientation, racial or ethnic background, religion or disabled status. It regards sexual, racial or personal harassment very seriously and requires all students and staff to observe its policy in this area.

Students who believe they are experiencing harassment within their accommodation are advised to raise this with their accommodation team in the first instance.

Por favor nota... Please note...

Esta informação não cobre todos os aspetos contratuais que como residente estás obrigado a ler e cumprir.

This information does not cover every aspect of your contractual obligations, and as a resident you are legally bound to the terms set out in your signed tenancy agreement.



Diversidade e Igualdade *Equality and diversity*

Compromisso pela igualdade de oportunidades

Collegiate – committed to equal opportunities

Os Manager's da Collegiate vão assegurar que toda a residência cumpre com os requisitos de igualdade de oportunidades.

Onde a desigualdade se verificar, procuraremos garantir que nenhuma pessoa ou grupo é discriminado devido à raça, cor, religião ou nacionalidade, idade, aparência, estado civil, orientação sexual, estado social ou outro fator.

De forma a garantir o seu empenho, a Collegiate assegura que as tarifas de quartos para pessoas com mobilidade reduzida não excedam a do Standard.

Managers of Collegiate's premises will ensure that all accommodation allocation procedures comply with applicable equal opportunities policies.

Where no equal opportunities policies exist, managers will ensure that no person or group of persons is discriminated against or unfairly treated because of their race, colour, ethnic or national origin, gender, disability, appearance, age, marital status, sexual orientation, social status or any other factor.

As part of its commitment to assisting persons with disabilities, Collegiate will ensure that charges for rooms adapted for use by students with disabilities do not exceed the standard room rate for the building in which they are located.

Queres saber mais? Want to know more?

Se queres saber mais sobre o nosso compromisso sobre a igualdade de oportunidades envia-nos um email para tenants@collegiate-ac.com

If you would like to know more about Collegiate's commitment to equal opportunities, please contact us by emailing tenants@collegiate-ac.com.



Collegiate Marquês de Pombal

Rua do Conde de Redondo 79, 1150-102 Lisbon, Portugal

Telephone: +351 213 500 070

Email: marquesdepombal@collegiate-ac.com

www.collegiate-ac.pt

 @CollegiateMarquesDePombal

 @collegiate_uk

 @collegiateac_pt

 @collegiateac



COLLEGIATE

Marquês de Pombal