



## **TERMOS E CONDIÇÕES DA ESTADIA**

### **Termos e condições de cada quarto**

#### **Horário de Check-In e Check-Out**

O horário de check-in realiza-se entre as 15h00 e as 20h00. Caso pretenda realizar o check-in fora deste horário, deve ser comunicado na véspera da chegada, pois não dispomos do de serviço de receção 24 horas. O horário de check-out realiza-se até às 12h00 do dia da saída do empreendimento. Se o cliente desejar sair após este horário, deve consultar-nos para saber se é possível.

#### **Quartos acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida**

Uma das suites foi projetado para acomodar clientes com mobilidade reduzida. Se necessitar reservar o quarto que dispõe destas características, por favor, contacte-nos antes de efetuar a sua reserva.

#### **Camas extra e crianças**

O número máximo de pessoas por quarto são duas. A reserva para 3 pessoas implica a reserva de 2 ou mais quartos.

Em alguns quartos é permitido uma cama extra para crianças até aos 12 anos ou um berço.

#### **Animais de estimação**

Dadas as exigências legais para a acomodação de animais, não são permitidos animais de estimação.

#### **Política de consumo de tabaco**

Em todos os nossos quartos e áreas comuns não é permitido fumar.

### **Termos e condições das tarifas, reservas e outras**

**Serviços incluídos no preço do quarto (info aquando da reserva):** Pequeno almoço; Estacionamento gratuito; Serviço de quartos; Internet Wi-Fi; Piscina, Court de Ténis.

#### **Tarifas**

Todas as tarifas estão em euros. As tarifas estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio. A acomodação está sujeita à disponibilidade.

#### **Pagamento da estadia**

Todas as reservas são pré-pagas, aquando da reserva, por pagamentos online.

#### **Política de cancelamento**

Cancelamento até 15 dias antes da chegada – cancelamento gratuito

### **Política de Depósito**

**Pagamento com Cartões de Crédito:** O valor total da sua reserva apenas será debitado após terminado o período de cancelamento gratuito, 15 dias antes da data de check-in.

**Pagamento por Transferência Bancária:** Apenas cobramos a transferência de 20% do valor da sua reserva para que a mesma seja confirmada. O restante valor será pedido após o período de cancelamento gratuito terminar, 15 dias antes do check-in.

## **Dados e privacidade**

Todos os dados necessários para formalização da reserva, dados pessoais, de identificação ou detalhes de contato, serão solicitados previamente à chegada, durante a reserva, e serão mantidas de acordo com a legislação atual de proteção de dados, portuguesa.

A legislação portuguesa exige que dados como: o nome, endereço e número de passaporte ou número de identificação, de todos os clientes sejam fornecidos ao SEF - Serviço Português de Imigração e Fronteiras.

## **Pequenos-Almoços**

O pequeno-almoço é servido, todos os dias, entre as 8:30h00 e as 11h00.

Os pequenos-almoços são servidos na modalidade “buffet” na sala comum e terraço contíguo.

Para os clientes com intolerâncias alimentares à lactose ou glúten, aquando da reserva solicitamos toda a informação para podermos ter opções compatíveis.

Preferimos sempre os produtos regionais e frescos na confeção das refeições. Privilegiamos a compra de frescos nos mercados locais (praça) etc.

## **SALA COMUM e COZINHA**

A sala comum está aberta, todos os dias desde as 8h00 até às 23h00, para utilização pelos clientes. É um espaço de lazer, discreto e silencioso. Não é possível o acesso à cozinha mas é possível aceder a água fresca e gelo.

## **PISCINA**

A piscina não é vigiada, pelo que é ESSENCIAL que os hóspedes saibam nadar e uma vigilância absoluta das crianças.

A piscina pode ser utilizado todos os dias entre as 09h30 e as 20h. No deck da piscina estão disponíveis espreguiçadeiras, colchões, sombra e mesas, para utilização pelos clientes.

## **RECEPCÃO**

A zona de atendimento e receção da casa é contigua à sala de pequenos almoços, funcionando entre as 9h e as 20h.

Dispõe de acesso à internet, TV, brochuras de operadores locais de atividades lúdicas (o Vale da Cassiopeia não tem acordos exclusivos nem assume responsabilidade pelos serviços de terceiros). Dispõe ainda de sistema de guarda de eventual correspondência dos hóspedes e no exterior, de casa de banho social e esplanada.

## **ACESSO À PROPRIEDADE**

O acesso à propriedade é feito por um portão motorizado acionado com código de acesso. Entre o estacionamento e a receção / suites, existem caminhos pedonais.

### **ESTACIONAMENTO PRIVATIVO**

Dispomos de estacionamento privativo, devidamente sinalizado, com capacidade total de para 7 viaturas destinados aos clientes. Um dos estacionamento com torre de carregamento elétrico, a ser utilizado mediante valor adicional.

### **RECLAMAÇÕES**

Qualquer reclamação relacionada com o serviço de reservas, deve ser comunicada por escrito ou por e-mail o mais rápido possível.

Qualquer reclamação relativa à estadia, deve ser dada a conhecer aos nossos colaboradores e à gerência o mais breve possível e, caso não seja resolvida de forma satisfatória, deve ser notificada por escrito. Dispomos de livro de reclamações. Não serão aceites reclamações relativas à estadia, após o check-out.

### **ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

Os proprietários, gerentes e funcionários do Vale da Cassiopeia – Casa de Campo não se responsabilizarão por qualquer doença, lesão ou morte de pessoas que visitam o empreendimento, nem por qualquer outro incidente de qualquer natureza, que envolva qualquer cliente, enquanto eles estiverem no empreendimento, nem enquanto se realiza a viagem de, ou para, o empreendimento. O Vale da Cassiopeia – Casa de Campo não pode ser responsabilizada por perdas ou danos à propriedade privada, que possam ocorrer.

Os clientes serão responsáveis pelos seus pertences pessoais. Os veículos estacionados dentro da área do empreendimento, são da conta e risco do proprietário.

Embora não seja exigido um valor de caução para danos nos quartos, os clientes são responsáveis por garantir que tudo se apresente nas mesmas condições em que estava na altura da sua chegada. Qualquer incumprimento a estes termos e condições serão sujeitos a um encargos extra, a cobrar ao cliente.

### **FURTO OU ROUBO**

Não aceitamos responsabilidade por qualquer furto ou roubo de objectos pessoais mediante a estadia.

### **CONTACTOS**

Os contatos disponíveis para atendimento ao cliente são preferencialmente através do email [Geral@valedacassiopeia.com](mailto:Geral@valedacassiopeia.com) ou através do telefone (+351 93 36 74 747).

Agradece-se a compreensão para os tempos de resposta aos contactos efetuados, uma vez que não dispomos de atendimento de receção 24 horas, mas tentaremos responder o mais breve possível.

## **STAY TERMS AND CONDITIONS**

### **Room Terms and Conditions**

#### **Check-In and Check-Out Times**

Check-in is between 3:00 PM and 8:00 PM. If you plan to check-in outside of these hours, please notify us in advance as we do not have a 24-hour reception service.

Check-out is until 12:00 AM on the day of departure. If you wish to check out after this time, please check with us to see if it is possible.

#### **Rooms Accessible for People with Reduced Mobility**

One of the suites is designed to accommodate guests with reduced mobility. If you need to reserve a room with these features, please contact us before making your reservation.

#### **Extra Beds and Children**

The maximum number of people per room is two. Booking for 3 people implies booking 2 or more bedrooms.

In some rooms an extra bed is allowed for children up to 12 years old or a crib.

#### **Pets**

Due to legal requirements regarding accommodation of animals, pets are not allowed.

#### **Smoking Policy**

Smoking is not allowed in any of our rooms or common areas.

#### **Tariffs, Reservations, and Other Terms and Conditions**

Services included in the room price (provided upon reservation): Breakfast; Free parking; Room service; Wi-Fi internet access; Swimming pool; Tennis court.

#### **Rates**

All rates are in euros. Rates are subject to change without prior notice. Accommodation is subject to availability.

#### **Cancellation Policy**

- Cancellation up to 15 days before arrival - free cancellation

#### **Deposit Policy**

**Payment by Credit Cards:** The total amount of your reservation will only be debited after the end of the Free cancellation period, 15 days before check-in date.

**Payment by Bank Transfer:** We only charge a transfer of 20% of the value of your reservation for it to be confirmed. The remaining amount will be requested after the free cancellation period end, 15 days before check-in.

## **Data and Privacy**

All necessary data for the reservation, personal data, identification, or contact details will be requested prior to arrival during the reservation process and will be kept in accordance with current Portuguese data protection legislation.

Portuguese law requires that details such as the name, address, passport number or identification number of all guests be provided to the SEF - Portuguese Immigration and Borders Service.

## **Breakfast**

Breakfast is served daily between 8:30 AM and 11:00 AM.

Breakfast is served in buffet style in the common room and adjacent terrace.

For guests with lactose or gluten intolerance, please provide us with all the necessary information during the reservation process so that we can offer compatible options.

We always prefer regional and fresh products in our meals. We prioritize purchasing fresh produce from local markets (plazas), etc.

## **COMMON ROOM and KITCHEN**

The common room is open daily from 8:00 AM to 11:00 PM for guest use. It is a leisure space, discreet and quiet. Access to the kitchen is not allowed, but access to fresh water and ice is available.

## **SWIMMING POOL**

The swimming pool is not supervised, so it is ESSENTIAL that guests know how to swim and keep a close watch on children.

The pool can be used every day between 9:30 AM and 8:00 PM. The pool deck provides sun loungers, cushions, shade, and tables for customer use.

## **RECEPTION**

The reception area is located adjacent to the breakfast room and operates from 9:00 AM to 8:00 PM.

It provides internet access, TV, brochures from local leisure activity operators (Vale da Cassiopeia does not have exclusive agreements and assumes no responsibility for third-party services). It also has a system for holding guest mail and an outdoor social bathroom and terrace.

## **PROPERTY ACCESS**

Access to the property is through a motorized gate operated with an access code. Pedestrian paths exist between the parking area and the reception/suites.

## **PRIVATE PARKING**

We have private parking, properly marked, with a total capacity of 8 parking spaces for customers, as well as an electric charging station.

## **COMPLAINTS**

Any complaints related to the reservation service should be communicated in writing or by email as soon as possible.

Any complaints regarding the stay should be reported to our staff and management as soon as possible and, if not resolved satisfactorily, should be notified in writing.

We have a complaints book. Complaints regarding the stay will not be accepted after check-out.

### **DISCLAIMER**

The owners, managers, and staff of Vale da Cassiopeia – Casa de Campo will not be held responsible for any illness, injury, or death of individuals visiting the property, nor for any other incident of any nature involving any guest while they are on the property or during travel to or from the property. Vale da Cassiopeia – Casa de Campo cannot be held responsible for any loss or damage to personal property that may occur.

Guests are responsible for their personal belongings. Vehicles parked within the property area are at the owner's own risk.

Although no security deposit is required for room damages, guests are responsible for ensuring that everything is in the same condition as it was upon arrival. Any breaches of these terms and conditions may incur additional charges to the guest.

### **THEFT OR ROBBERY**

We do not accept responsibility for any theft or robbery of personal belongings during the stay.

### **CONTACT**

The preferred contact options for customer service are via email at [Geral@valedacassiopeia.com](mailto:Geral@valedacassiopeia.com) or by phone at (+351 93 36 74 747).

We appreciate your understanding regarding response times to your inquiries, as we do not have a 24-hour reception service. However, we will try to respond as soon as possible.