

Termos e Condições das Reservas

1. Efetuar a sua reserva

Quando reserva a propriedade connosco deverá devolver o Formulário da Reserva totalmente preenchido, juntamente com o pagamento do depósito inicial.

Aquando da receção do Formulário da Reserva e do depósito inicial, iremos emitir a confirmação da reserva. O contrato entre a agência e o hóspede só será celebrado quando enviarmos a confirmação da sua reserva e está sujeito aos termos e condições. Reservamos o direito de recusar qualquer reserva antes da confirmação da mesma. Caso aconteça, iremos prontamente reembolsar qualquer pagamento que tenhamos recebido.

2. Pagar pela sua reserva

No momento que faz a reserva é requisitado um depósito não reembolsável de 25%. O pagamento do valor remanescente da reserva e da caução reembolsável é obrigatório pelo menos 6 semanas antes da chegada, conforme mencionado na nossa confirmação inicial. Caso não efetue o pagamento devido na totalidade e dentro do prazo, poderemos considerar que a sua reserva foi cancelada por si.

Iremos reter a caução para cobrir possíveis custos de reparação e/ou substituição do imóvel, do mobiliário, dos equipamentos e dos acessórios. Devolver-lhe-emos a caução no prazo de 14 dias após a devolução das chaves, deduzidas quaisquer retenções de acordo com as condições acima indicadas.

Por favor note que uma reserva com saída ao Domingo é aceite, no entanto será sujeita a um custo adicional que será confirmado no momento da reserva.

3. Detalhes Passaporte/ID

Ser-lhe-á solicitado que efetue o check-in online, o que inclui o fornecimento dos dados do passaporte dos hóspedes (incluindo crianças) do seu grupo, que somos legalmente obrigados a enviar ao SEF (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras). Os cidadãos portugueses ou residentes não são obrigados a preencher os dados do passaporte e, neste formulário online, apenas precisam de indicar os nomes, a nacionalidade, o país de residência e o número do passaporte.

4. Se cancelar or modificar a sua reserva

Se necessitar de cancelar ou modificar a sua reserva, deverá telefonar para o contato mencionado na confirmação o mais cedo possível.

Em caso de cancelamento, aplicamos os seguintes custos:

- Com mais de 6 semanas antes do início das férias, qualquer depósito pago será perdido
- Entre 6 semanas e 4 semanas, 50% do custo total do arrendamento
- Entre 4 semanas e 15 dias, 75% do custo total do arrendamento
- Entre 14 dias e 1 dia, 100% do custo total do arrendamento

5. Se nós cancelarmos a sua reserva

Não prevemos ter de efetuar quaisquer alterações à sua reserva, mas, caso surja algum imprevisto, poderemos ter de fazer alterações ou, muito ocasionalmente, cancelar uma reserva. Se tal acontecer, entraremos em contacto consigo assim que for razoavelmente possível e informá-lo-emos do cancelamento ou da alteração à sua reserva e, caso seja necessário cancelar a sua reserva, reembolsaremos qualquer montante que nos tenha pago.

6. Check-in

O check-in é marcado com o gestor da casa entre as 16:00 e as 18:00, altura em que o gestor irá recebê-lo na propriedade e entregar-lhe as chaves.

À sua chegada ao aeroporto de Faro (ou 1 hora antes da sua chegada à propriedade), deve ligar ou enviar uma mensagem ao gestor da casa para confirmar a hora prevista de chegada à propriedade. Se a sua chegada ao aeroporto se atrasar, deverá contactar o representante cujos dados constam na nossa confirmação de reserva, para que possam ser tomadas medidas alternativas. Se não o fizer, poderá não conseguir aceder à propriedade. Se não chegar até ao meio-dia do dia seguinte à data de chegada e não avisar o contacto responsável sobre o seu atraso previsto, poderemos considerar que a reserva foi cancelada por si.

Para chegadas após as 18:00 e durante alguns fins de semana, será preparado um cofre com a chave da propriedade para que possa efetuar o auto-check-in. O gestor da casa organizará um encontro consigo no dia útil seguinte.

7. Check-out

No dia do seu check-out, deverá deixar a propriedade até às 10h00. O gestor da casa irá encontrá-lo na propriedade para o check-out e recolher as chaves. Se precisar de partir de madrugada, feche todas as janelas e portas e deixe as chaves na propriedade.

8. As suas obrigações

- i. Cumprir os regulamentos estabelecidos nos presentes termos e condições, bem como quaisquer outros regulamentos que venham a ser razoavelmente adotados periodicamente, e garantir que estes sejam respeitados por todos os membros do seu grupo. Deve respeitar as regras da casa do alojamento e do complexo de que este faz parte.
- ii. Manter e deixar o imóvel e o mobiliário, o equipamento de cozinha, a louça, os copos, a roupa de cama e as toalhas em bom estado, e não causar quaisquer danos nas paredes, portas ou janelas do imóvel. Quaisquer quebras ou danos deverão ser comunicados assim que ocorrerem, para que possam ser reparados antes da chegada dos próximos hóspedes. **É proibido fumar nos imóveis e as queimaduras de cigarros no mobiliário e nos elementos de decoração serão cobradas pelo custo total de substituição.**
- iii. Não fazer nada que possa ser razoavelmente considerado como causador de incómodo ou perturbação ao staff ou a qualquer outro ocupante de imóveis vizinhos.

- iv. Tomar todas as medidas necessárias para proteger os seus bens pessoais. Não assumimos qualquer responsabilidade por danos ou perdas desses bens, exceto nos casos em que os danos ou perdas sejam causados por negligência da nossa parte.
- v. Assegurar-se de que cada membro do seu grupo esteja coberto por um seguro de viagem abrangente (incluindo cancelamento, atrasos de voos, perda e danos na bagagem e noutros bens) e por um seguro de saúde (incluindo cobertura de evacuação e repatriação).
- vi. Não é permitido que permaneçam no Imóvel mais pessoas do que as expressamente autorizadas, nem pode alterar significativamente a composição do grupo durante a sua estadia no Imóvel.
Não pode levar o seu animal de estimação para o Imóvel, a menos que tal tenha sido acordado previamente e conste na sua confirmação. Se o fizer, podemos recusar-nos a entregar-lhe o Imóvel ou exigir que o abandone. Consideraremos qualquer uma destas circunstâncias como um cancelamento da reserva da sua parte.
- vii. É proibido carregar o seu carro elétrico nas instalações, salvo se tiver sido previamente autorizado.
- viii. Permitir que nós ou qualquer representante nosso tenhamos acesso, em qualquer momento razoável durante a sua estadia, para a realização de reparações essenciais ou limpeza. Pode consultar-nos para saber que tipo de limpeza está incluída na sua reserva. A função da funcionária de limpeza consiste, em geral, em arrumar a casa e trocar as toalhas e a roupa de cama. Não se espera que ela lave a louça, limpe churrasqueiras ou retire o lixo.
- ix. No final da sua estadia, deite fora o lixo, encha a máquina de lavar louça, limpe o grelhador, caso o tenha utilizado (o não cumprimento desta obrigação implica um custo de 25 €) e deixe a propriedade em boas condições.

9. Reclamações

Foram efetuados todos os esforços para garantir que tenha umas férias agradáveis e memoráveis. No entanto, caso tenha algum motivo de reclamação, é importante que sejam tomadas medidas corretivas o mais rapidamente possível.

É essencial que nos contacte caso surja algum problema, para que este possa ser resolvido rapidamente. Muitas vezes, é extremamente difícil (e, por vezes, impossível) resolver as dificuldades de forma adequada, a menos que sejamos notificados imediatamente. A discussão connosco de quaisquer questões enquanto estiver hospedado permitirá, normalmente, que as falhas sejam corrigidas de imediato. Em particular, as reclamações de natureza transitória (por exemplo, relativas à preparação ou ao aquecimento do imóvel) não poderão ser investigadas, a menos que sejam registadas enquanto estiver hospedado.