

Empreendedorismo de turismo no espaço rural

A Casa dos Alicates é um empreendimento de turismo no Espaço Rural, na modalidade de Casa de Campo, sito na Rua Nossa Senhora de Lurdes, n.º 175, Escalos Cimeiros, 3270-064 Pedrógão Grande, registado no Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET) sob o n.º 10851, explorado pela sociedade comercial com a firma “TRAÇOS E ESPAÇOS DESIGN E DECORAÇÃO LDA”, NIPC 503705683.

POLÍTICAS E NORMAS DE RESERVAS

RESERVAS E CANCELAMENTOS

1. Na marcação de qualquer reserva, o Cliente deve preencher corretamente os dados solicitados mediante o preenchimento do formulário disponibilizado pela Casa dos Alicates, indicando, designadamente o número de hóspedes, identificando o número de adultos, crianças e bebés, bem como os dados pessoais de cada um, e ainda o endereço de correio eletrónico, número de telemóvel e país de residência do hóspede responsável pela reserva de estadia, e as datas de entrada (*check-in*) e de saída (*check-out*).
2. No momento da reserva, deverá ainda ser assegurada a informação referente ao pagamento, responsabilizando-se o hóspede responsável pela reserva da estadia integralmente pelas escolhas efetuadas e pela informação disponibilizada, que deve ser completa, verdadeira e atualizada.
3. Até ao momento do *check-in*, todos os hóspedes deverão apresentar os respetivos documentos de identificação, mediante preenchimento de formulário disponibilizado pela Casa dos Alicates.
4. O pagamento do valor da reserva da estadia poderá ser realizado através de transferência bancária.
5. É praticada a política de Tarifa Não Reembolsável (NR), pelo que no momento da reserva da estadia o valor afeto à mesma é cobrado na sua totalidade e não será alvo de devolução em qualquer caso. O comprovativo de pagamento deverá ser enviado para o endereço de correio eletrónico reservas@casadosalicates.pt e apenas após sua confirmação será a reserva considerada válida e eficaz.
6. Poderá a reserva da estadia ser alvo de reagendamento a pedido do hóspede, mediante a consulta e disponibilidade apresentada pela Casa dos Alicates, desde que o pedido de

reagendamento seja efetuado com pelo menos 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência atendendo à data da reserva da estadia previamente definida.

7. Qualquer cancelamento de estadia deverá ser solicitado e comunicado por escrito e enviado para o endereço de correio eletrónico reservas@casadosalicates.pt. No entanto, reitera-se a política de Tarifa Não Reembolsável (NR) anteriormente indicada no ponto 4. da política de reservas e cancelamentos.
8. Todos os preços praticados incluem a Taxa de IVA em vigor.
9. A propriedade poderá ser reservada na sua totalidade, pressupondo a utilização mínima de 10 (dez) e a máxima de 18 (dezoito) pessoas.
10. O pequeno-almoço está incluído no preço da reserva de estadia independentemente da duração da mesma.

CAUÇÃO E DANOS NA PROPRIEDADE

1. Durante a sua estadia, os hóspedes são responsáveis pela boa utilização e conservação do espaço afeto à sua estadia, bem como de todos os objetos e serviços afetos à mesma, pelo que devem adotar uma postura de respeito e zelo por todas as condições colocadas à disposição pela Casa dos Alicates.
2. Assim, além do pagamento do valor afeto à reserva da estadia, demonstra-se necessário o depósito do valor de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros) a título de caução, independentemente da duração da estadia, podendo este, no entanto, ocorrer até à data de entrada na estadia (*check-in*).
3. O depósito do valor indicado a título de caução prende-se com a eventual necessidade de cobrir os possíveis danos causados pelos hóspedes durante a sua estadia na Casa dos Alicates.
4. O depósito do valor referente à caução poderá ser feito através de transferência bancária para a conta com o IBAN indicado no ponto 4. da política de reservas e cancelamentos, ou em alternativa, por *MbWay* para o contacto telefónico 919 730 067.
5. No caso de inexistência de qualquer dano causado pelos hóspedes, a devolução do valor depositado a título de caução será efetuada pelo mesmo meio pelo qual o depósito foi realizado, isto é, através de transferência bancária ou por *MbWay* para a conta ou contacto telefónico a indicar pelo hóspede responsável pela reserva, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis após a data de saída da estadia (*check-out*).

6. Quando entenda ser necessário, a Casa dos Alicates reserva-se ao direito de debitar o valor total ou parcial depositado a título de caução, o que implica a sua não devolução total ou parcial, por forma a suportar os custos de reparações na estadia, e/ou os custos de reparações ou substituições dos objetos danificados ou omissos por responsabilidade dos hóspedes durante a sua estadia em resultado da sua má utilização.
7. Caso se verifique que os custos de reparações na estadia, e/ou os custos de reparações ou substituições dos objetos danificados ou omissos por responsabilidade dos hóspedes durante a sua estadia em resultado da sua má utilização, seja superior ao valor depositado a título de caução, a Casa dos Alicates reserva-se ao direito de, após comunicar junto dos hóspedes a presente situação, faturar junto dos mesmos os respetivos valores em falta e que entende ser necessário para garantir as corretas reparações ou substituições dos objetos danificados ou omissos por responsabilidade dos hóspedes durante a sua estadia.
8. Para tal, informa-se previamente os hóspedes os preços praticados na situação anteriormente indicada:

Descrição	Valor (€)
Roupa afeta à estadia danificada ou omissa	€ 20,00 (vinte euros) por unidade
Abertura de porta (chave esquecida dentro da estadia) entre as 16h00 e as 20h00	€ 20,00 (vinte euros)
Abertura de porta (chave esquecida dentro da estadia) após as 20h00	€ 45,00 (quarenta e cinco euros)
Alojamento entregue em condições de sujidade excessiva pelo cliente	€50,00 (cinquenta euros)

CHECK-IN E CHECK-OUT

1. Aquando da reserva da estadia, deverá ser indicada pelo hóspede a hora prevista de entrada no estabelecimento para melhor operacionalidade dos serviços.
2. O horário normal de *check-in* ocorre entre as 15h00 e as 18h00. Após este horário poderá ser cobrada ao hóspede uma taxa adicional mínima de 100€.
3. O *check-out* poderá ocorrer até às 15h00, havendo, no entanto, a possibilidade de *late check-out* mediante disponibilidade e o pagamento de uma taxa adicional mínima de 100€.

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

1. A limpeza feita antes e depois da data da estadia está incluída no preço da reserva.
2. A roupa de cama, assim como as toalhas de banho e de piscina estão incluídas no preço da reserva.
3. A limpeza e muda de roupa da estadia é semanal.

REGRAS DE UTILIZAÇÃO

1. Os hóspedes devem respeitar a capacidade máxima de pessoas permitidas por estadia e previamente definidas e comunicadas.
2. Não é permitida a presença de quaisquer animais na Casa dos Alicates.
3. Não é permitido fumar em qualquer espaço interior da Casa dos Alicates.
4. Qualquer espaço utilizado pelos hóspedes durante a sua estadia, bem como todos os objetos e serviços colocados à sua disposição, devem ser tratados com cuidado, zelo e respeito, assegurando também a prática de uma boa higiene, devendo, após a sua estadia, os espaços apresentarem as condições mínimas que foram inicialmente asseguradas no momento de entrada na estadia.
5. A Casa dos Alicates dispõe de carregador elétrico para viaturas cuja sua utilização pode ser disponibilizada mediante o pagamento de € 25,00 (vinte e cinco euros) por cada dia, independentemente do número de carregamentos e viaturas a carregar.
6. Durante a sua estadia, os hóspedes devem respeitar os períodos normais de silêncio e descanso, que se compreendem entre as 22h00 e as 07h00.

SEGURANÇA

1. Por questões de segurança, o espaço exterior e conexo ao espaço interior (como jardim, zona de piscina e churrasqueira), é vigiado por sistema de videovigilância devidamente licenciado, com o n.º de licença 2024/001.
2. O sistema de videovigilância tem como objetivo a proteção de pessoas e bens, evitar e dissuadir a intrusão de estranhos, situações de vandalismo, assaltos e outros tipos de criminalidade, garantindo desta forma a máxima segurança da Casa dos Alicates e dos seus hóspedes de modo adequado às circunstâncias do local e de modo proporcionado para não restringir excessivamente os direitos dos cidadãos.
3. É proibida a captação de som.

4. Os hóspedes têm conhecimento prévio e dão o seu consentimento para a videovigilância nos termos *supra* indicados.

RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

1. A Casa dos Alicates dispõe de Livro de Reclamações, podendo o hóspede apresentar uma reclamação relativa a qualquer questão, ato, informação ou serviço prestado referentes à Casa dos Alicates.
2. Na necessidade de dirimir quaisquer questões relativas ao contrato de prestação de serviços, as partes designam como competente foro o Tribunal da Comarca de Leiria, com expressa renúncia a qualquer outra.
3. Em caso alternativo, poderá o cliente recorrer a um mecanismo alternativo extrajudicial para resolução de conflitos com recurso a entidades oficiais que possam auxiliar na resolução de um qualquer conflito com uma entidade comerciante, sem antes ser necessário abrir um processo litigioso em Tribunal. Estas entidades atuam como intermediários entre o consumidor e o comerciante que é alvo da reclamação. O intermediário pode impor uma solução a ambas as partes, ou procurar reunir as mesmas para que seja possível chegar a uma solução. A resolução alternativa de litígios é, por norma, menos dispendiosa, menos formal e mais rápida do que a via judicial.
 - a. Entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) de consumo, conforme a listagem abaixo:
 - i. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra;
 - ii. CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)
 - iii. CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo;
 - iv. Comissão Europeia;