Termos e Condições

Golden Rose – Comforting House

Português

1 Identificação do prestador

Elemento	Informação
Designação social	Golden Rose, Lda.
Identificação comercial	Golden Rose – Comforting House
Alojamentos	Casa do Moinho e Suíte da Moagem
NIF	516 083 686
Sede ou endereço profissional	Lugar de Caneiro, 4860-063 Arco de Baúlhe
E-mail e telefone	carla.esteves@golden-rose.pt | +351 961 896 096

2 Condições de reserva

As reservas efetuadas diretamente através do site da Golden Rose estão sujeitas a confirmação de disponibilidade.

- O pedido é realizado através do formulário disponível no site.
- O envio do formulário constitui apenas um pedido e não garante automaticamente a disponibilidade nem a reserva.
- Após a receção do pedido, a Golden Rose comunica ao hóspede a disponibilidade, o valor total da estadia e as instruções de pagamento, por e-mail ou WhatsApp.
- A reserva considera-se confirmada apenas após a confirmação expressa da Golden Rose e a receção do primeiro pagamento.
- Em determinados períodos do ano, poderá ser exigida uma estadia mínima de duas noites. Esta condição será indicada no momento do pedido.
- O número de hóspedes não pode ultrapassar a capacidade máxima do alojamento, salvo autorização prévia da Golden Rose.
- Os dados necessários do titular da reserva e dos restantes hóspedes serão solicitados através de um formulário enviado para efeitos de check-in.
- A pessoa responsável pela reserva deverá ter, no mínimo, 18 anos e permanecer no alojamento durante toda a estadia. Os hóspedes menores de idade deverão estar acompanhados por um adulto responsável.

3 Preços e tarifas

As tarifas não são fixas e podem variar em função do alojamento, das datas selecionadas, da época do ano, da duração da estadia e da disponibilidade. Antes de efetuar qualquer pagamento, o hóspede recebe um resumo do pedido de reserva com o valor total da estadia, incluindo os descontos, taxas ou suplementos aplicáveis. A reserva apenas fica confirmada após a aceitação desse valor e o pagamento de 50% do montante total.

- As reservas de sete ou mais noites beneficiam de um desconto semanal, indicado no orçamento enviado ao hóspede.
- Podem existir promoções, ofertas ou descontos especiais para determinadas datas ou períodos.
- Na Casa do Moinho, é aplicada uma taxa adicional de 10 € por animal e por estadia, independentemente do número de noites.
- Na Suíte da Moagem, a cama extra implica uma taxa adicional de 15 € por noite.
- O resumo da reserva inclui a tarifa das noites, os descontos e quaisquer taxas ou suplementos aplicáveis.
- Após a confirmação, o preço acordado mantém-se, independentemente de alterações posteriores das tarifas da Golden Rose.

- Os preços apresentados incluem os impostos legalmente aplicáveis.

4 Pagamento

Os pagamentos podem ser efetuados por transferência bancária ou MB WAY.

- Para confirmar a reserva, é solicitado o pagamento de 50% do valor total da estadia.
- Os restantes 50% devem ser pagos até sete dias antes da data de check-in.
- Nas reservas efetuadas a menos de sete dias do check-in, é devido o pagamento integral no momento da confirmação.
- O hóspede deverá enviar o comprovativo de pagamento quando solicitado.
- A falta de pagamento nos prazos indicados poderá determinar o cancelamento da reserva e a libertação das datas.
- Será emitida a respetiva fatura, nos termos legalmente aplicáveis.

5 Cancelamento e alteração de datas

Momento do cancelamento	Condição
Até 14 dias antes do check-in	Reembolso de 100% do valor pago
Entre 7 e 14 dias antes do check-in	Reembolso de 50% do valor total da reserva
A menos de 7 dias do check-in	Sem reembolso; é devido o valor total da reserva
Não comparência	Sem reembolso
Saída antecipada	As noites não usufruídas não são reembolsáveis

Sempre que seja possível voltar a reservar, total ou parcialmente, as noites canceladas, a Golden Rose poderá devolver o valor correspondente às noites efetivamente revendidas, numa lógica de equilíbrio e boa-fé.

- Os pedidos de alteração de datas estão sujeitos a disponibilidade e devem ser apresentados com a maior antecedência possível. Eventuais diferenças de preço serão aplicadas à nova reserva.
- A redução do número de noites após a confirmação da reserva será considerada um cancelamento parcial e ficará sujeita à política de cancelamento aplicável. Caso a redução seja solicitada fora do período de cancelamento gratuito, não haverá lugar ao reembolso das noites retiradas.
- Caso a Golden Rose tenha de cancelar a reserva por motivo de força maior ou por indisponibilidade do alojamento, o hóspede será informado logo que possível e poderá optar pelo reembolso integral dos valores pagos ou, mediante disponibilidade e acordo entre as partes, pela alteração das datas da estadia. A Golden Rose não será responsável por outras despesas, nomeadamente viagens ou serviços contratados a terceiros.
- Ao realizar o pagamento necessário à confirmação, o hóspede declara ter tomado conhecimento e aceitado estas condições.

6 Condições da estadia

O check-in é efetuado a partir das 15h00 e o check-out até às 12h00.

- Poderão ser considerados horários diferentes mediante pedido prévio e sujeitos a disponibilidade.
- O alojamento deve ser utilizado exclusivamente pelos hóspedes incluídos na reserva.
- Não é permitido fumar no interior dos alojamentos.
- Crianças e bebés são bem-vindos, respeitando a capacidade e as condições de cada unidade.
- Os hóspedes devem utilizar de forma responsável o alojamento, o mobiliário, os equipamentos e os espaços exteriores.
- Quaisquer danos ou ocorrências devem ser comunicados à Golden Rose logo que sejam identificados.
- A tranquilidade do local e a envolvente natural junto ao rio devem ser respeitadas, evitando ruído ou comportamentos perturbadores.
- O check-in é autónomo, através de cofre de chaves. As instruções de acesso serão comunicadas antes da chegada.

7 Características de cada alojamento

Casa do Moinho	Suíte da Moagem
Capacidade máxima de 2 hóspedes	Capacidade máxima de 3 hóspedes, com possibilidade de cama extra
Berço sob pedido e sujeito a disponibilidade	Berço sob pedido e sujeito a disponibilidade
Aceita animais mediante indicação prévia	Não aceita animais
Taxa de 10 € por animal e por estadia	Cama extra com taxa adicional de 15 € por noite
Não dispõe de cama extra	Dispõe de cama extra sob pedido e sujeita a disponibilidade
Kitchenette equipada, sem fogão	Mini frigorífico e máquina de café de cápsulas
Espaço exterior e acesso privado à praia fluvial	Pátio, mobiliário exterior e acesso à praia fluvial

8 Comodidades e serviços

8.1 Casa do Moinho

Categoria	Comodidades
Casa de banho	Secador de cabelo; champô 40 ml; gel de banho 40 ml; água quente; toalhas
Quarto	Cama de casal; roupa de cama; cobertores e almofadas extra; charriot com cabides
Entretenimento	TV
Família	Berço e respetiva roupa de cama; cadeira de bebé; pratos e talheres infantis, sob pedido
Aquecimento e arrefecimento	Ar condicionado; ventoinhas portáteis; aquecedor portátil
Segurança e internet	Extintor; kit de primeiros socorros; Wi-Fi
Cozinha e refeições	Frigorífico; micro-ondas; utensílios básicos; loiça e talheres; chaleira; máquina de café de cápsulas; torradeira; liquidificador; caixote do lixo; kitchenette; mesa de jantar interior e exterior
Exterior e localização	Junto à água; acesso privado à praia fluvial e à envolvente do rio; entrada privada; pátio ou varanda; quintal; zona de refeições exterior
Estacionamento e serviços	Estacionamento gratuito; guarda de malas antes ou depois da estadia, mediante disponibilidade; estadias prolongadas; check-in autónomo; cofre de chaves; limpeza durante a estadia e troca de toalhas após três noites; lavandaria nas proximidades

8.2 Suíte da Moagem

Categoria	Comodidades
Casa de banho	Secador de cabelo; champô 40 ml; gel de banho 40 ml; água quente; toalhas
Quarto	Cama de casal; roupa de cama; cobertores e almofadas extra; estores blackout; armário com cabides
Família	Berço com roupa de cama incluída e cama extra, sob pedido e sujeitos a disponibilidade
Aquecimento e arrefecimento	Aquecedor portátil; radiador; ar condicionado
Segurança e internet	Extintor; kit de primeiros socorros; Wi-Fi
Cozinha e refeições	Mini frigorífico; máquina de café de cápsulas
Exterior e localização	Próximo do Rio Ouro; acesso à praia fluvial; entrada privada; pátio; mobiliário exterior

Categoria	Comodidades
Estacionamento e serviços	Estacionamento gratuito junto ao alojamento; sala de estar privada; guarda de malas antes ou depois da estadia, mediante disponibilidade; estadias prolongadas; limpeza durante a estadia e troca de toalhas após três noites; check-in autónomo; cofre de chaves

9 Responsabilidade

Os hóspedes respondem pelos danos que causem no alojamento, no mobiliário, nos equipamentos ou nos espaços privados.

- Na Casa do Moinho, o hóspede é responsável pelos animais durante toda a estadia e pelos danos por estes causados.
- A Golden Rose deve ser informada de quaisquer avarias, danos ou ocorrências logo que sejam detetados.
- A utilização do rio, da praia fluvial e de outros espaços públicos exteriores deve respeitar as regras e condições locais.
- A supervisão de crianças e bebés cabe permanentemente aos respetivos responsáveis.
- A Golden Rose não se responsabiliza pela perda, furto ou dano de objetos pessoais deixados no alojamento, salvo quando legalmente lhe seja imputável responsabilidade. O hóspede é responsável pelos danos causados no alojamento, no mobiliário ou nos equipamentos por si, pelos restantes hóspedes ou pelos animais que o acompanhem, devendo comunicar qualquer ocorrência logo que possível. Eventuais danos poderão ser cobrados após a sua verificação e devida justificação. A Golden Rose não se responsabiliza por interrupções imprevisíveis de água, eletricidade, internet ou outros serviços essenciais que não lhe sejam imputáveis, comprometendo-se a procurar resolvê-las com a maior brevidade possível.

10 Reclamações e resolução de conflitos

Para qualquer reclamação relacionada com a reserva ou a estadia, o hóspede deverá contactar a Golden Rose através do endereço de e-mail carla.esteves@golden-rose.pt.

O consumidor poderá ainda apresentar uma reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico.

Em caso de litígio de consumo, o consumidor poderá recorrer ao CIAB — Tribunal Arbitral de Consumo, entidade de resolução alternativa de litígios competente para o concelho de Cabeceiras de Basto:

CIAB — Tribunal Arbitral de Consumo
Rua D. Afonso Henriques, n.º 1
4700-030 Braga
Telefone: 253 617 604
Email: geral@ciab.pt
Website: www.ciab.pt

Sem prejuízo dos direitos legalmente reconhecidos ao consumidor, às presentes condições aplica-se a legislação portuguesa.

11 Proteção de dados

Os dados pessoais recolhidos no âmbito dos pedidos de reserva, das reservas e das estadias serão tratados pela Golden Rose exclusivamente para as finalidades necessárias à prestação dos serviços, nos termos da legislação aplicável. Para mais informações sobre o tratamento dos dados pessoais e a utilização de cookies, o cliente deverá consultar a Política de Privacidade e a Política de Cookies disponíveis no site.