

TERMOS & CONDIÇÕES & RGPD

1. Termos e Condições

AlbuarVillas.pt e AlbuarVillas.com são nomes comerciais propriedade da Albuar – Apartamentos Turísticos, Lda.

Estes Termos e Condições, Informação Essencial, informação de Saúde e Segurança, Política de Privacidade, juntamente com a informação contida no nosso website, e quaisquer informações que lhe sejam fornecidas por escrito antes de confirmarmos a sua reserva, formam a base do seu contrato com a Albuar – Apartamentos Turísticos, Lda.

Deverá ler com atenção os termos aqui definidos, pois eles determinam os direitos e obrigações de ambas as partes (Albuar – Apartamentos Turísticos, Lda e o cliente).

2. O seu contrato connosco

Ao fazer uma reserva connosco o cliente reconhece e aceita todos os termos e condições aqui estabelecidos e assume a responsabilidade de os honrar, tanto individualmente como em nome de cada uma das pessoas que o acompanham na reserva. Para poder efetuar uma reserva connosco deverá ter mais de 21 anos.

Estabelece-se um contrato entre as partes (Albuar – Apartamentos Turísticos, Lda e o cliente) quando qualquer uma das seguintes condições se concretize:

2.1 O cliente aceita o nosso orçamento escrito, e paga-nos o respetivo depósito (consulte a cláusula "Pagamento"), ou quando o cliente efetua o pagamento total da reserva, caso a mesma seja efetuada a menos de 42 dias da data de partida ou o cliente opte por fazê-lo no momento da reserva;

ou

2.2 Quando enviamos a confirmação da reserva ao cliente por email.

Deverá ter em atenção que não aceitamos quaisquer responsabilidades por serviços que não estejam discriminados por escrito na confirmação de reserva enviada por email para o cliente.

Estes Termos e Condições de reserva bem como eventuais acordos entre nós e o cliente, são regidos em todos os seus aspetos pela lei portuguesa. Ambas as partes acordam desde já que quaisquer disputas, reclamações ou qualquer outra questão entre si ou decorrentes do seu contrato de reserva, serão resolvidos pelos Tribunais de Portugal.

3. O preço das suas férias

Serviços incluídos na tarifa de alojamento:

3.1 Preço do alojamento pelo período definido;

3.2 Serviço de limpeza uma vez (ao fim de uma semana);

3.3 Mudança de toalhas duas vezes por semana (a meio da semana e ao fim de uma semana);

3.4 Mudança de lençóis uma vez por semana (ao fim de uma semana);

3.5 Consumos de água, eletricidade, gás, manutenção da piscina e do jardim.

Serviços não incluídos, mas disponíveis mediante pagamento extra:

3.6 Aquecimento da piscina (quando aplicável);

3.7 Hotube / Jacuzzi (quando aplicável);

TERMOS & CONDIÇÕES & RGPD

3.8 Berço (0 - 2 anos de idade);

3.9 Cadeira de bebé (0 - 2 anos de idade);

3.10 Cabaz de boas-vindas.

Reservamo-nos o direito de, a qualquer momento, corrigir o preço de alojamento não vendido, bem como de corrigir eventuais erros nos preços de reservas já confirmadas.

Em caso de ocorrerem alterações à legislação ou à fiscalidade aplicável aos nossos serviços, nomeadamente à taxa de IVA, as mesmas serão refletidas no preço final das suas férias.

4. Condições da reserva

4.1 Enviaremos por email, o Formulário de Reserva (Traveller Registration Form) logo que o cliente efetive uma reserva. O formulário de reserva deverá ser devidamente preenchido pelo cliente;

4.2 Os dados de voo, quando aplicável, deverão ser-nos indicados a quando da reserva;

4.3 O número de pessoas que irá ocupar o alojamento não poderá exceder o número de pessoas identificadas na confirmação de reserva;

4.4 Exceto quando indicado de outra forma nos detalhes de alojamento, a ocupação da casa de férias deverá ser efetuada a partir das 16h00 do dia da chegada, e a saída deverá ocorrer até às 10h00 do dia de partida. A limpeza das casas de férias pode levar um número considerável de horas no dia de chegada, o que significa que a empregada de limpeza poderá ainda estar a terminar a limpeza, caso o cliente chegue antes das 16h00. No dia da partida a empregada de limpeza poderá chegar à casa de férias tão cedo quanto as 10h00 da manhã;

4.5 Recomendamos que adquira um seguro de viagem antes da sua partida;

4.6 Não nos responsabilizamos por objetos perdidos ou furtados dentro ou fora das nossas casas de férias;

4.7 Não é permitida a estadia de quaisquer animais nas nossas casas de férias (exceto se tiver sido autorizado previamente por nós e por escrito);

4.8 Atenção: grupos do mesmo sexo ou grupos de jovens adultos (com idades compreendidas entre 18-21 anos), apenas serão aceites excecionalmente mediante depósito de caução por danos;

4.9 Todos os grupos do mesmo sexo (independentemente da idade) ou grupos mistos de jovens (5 ou mais pessoas), terão que pagar uma caução de €150,00/pessoa ou por número máximo de camas (o que seja maior), a qual será incluída no valor da sua reserva, e é devida com a prestação final de pagamento da mesma;

4.10 O montante respeitante à caução será devolvido ao cliente no prazo de uma semana a contar da data de saída (vulgo check-out), menos as eventuais deduções, caso aplicável;

4.11 Na eventualidade da caução de segurança se revelar insuficiente para cobrir integralmente os custos de danos e perdas, reservamos o direito de efetuar a cobrança do valor diferencial de imediato;

4.12 Estadia mínima: uma semana (7 dias).

5. Quebras e danos

Cobramos uma caução de segurança a qual será acrescentada ao último pagamento, e que será reembolsada até uma semana depois da saída (vulgo check-out), caso não se registem quebras e danos.

Dependendo do alojamento local, os valores da caução serão entre €50,00 e €200,00.

TERMOS & CONDIÇÕES & RGPD

6. Pagamento

O pagamento da reserva poderá ser efetuado da seguinte forma:

6.1 Depósito de 25% do valor total, no ato de reserva;

6.2 Pagamento final (no valor de 75% do valor da reserva) deverá ser liquidado até 42 dias antes da data de chegada;

Tenha em atenção que as reservas de última hora dentro do período de 42 dias a contar da data de chegada, deverão ser pagas na sua totalidade.

Todos os pagamentos deverão ser efetuados em Euros por cartão de crédito, transferência ou depósito bancário na conta de ALBUAR – Apartamentos Turísticos, Lda.

Caso os pagamentos que não sejam efetuados nos prazos estabelecidos nesta cláusula, reservamos o direito de tratar a reserva como cancelada pelo cliente (consulte a cláusula "Caso pretenda cancelar a sua reserva").

7. O seu Alojamento Local

O alojamento local de férias é reservado exclusivamente para as pessoas cujo nome consta do formulário de reserva e não é permitida a estadia de outras pessoas, exceto se esta situação tiver sido previamente acordada por escrito connosco, e ter sido pago o valor adicional correspondente (caso aplicável). Caso esta disposição não seja respeitada, solicitaremos que os hóspedes adicionais desocupem o nosso alojamento local.

O cliente deverá deixar o alojamento local, razoavelmente limpo e arrumado, à data da sua saída (vulgo check-out), para que possamos prepará-lo de forma eficiente para os nossos próximos clientes.

Caso seja necessário efetuar uma limpeza adicional, esta ser-lhe-á cobrada localmente.

8. Transferência de reservas

Na eventualidade de uma das pessoas constante da reserva ser impedida de viajar, poderá transferir o seu lugar para outra pessoa (desde que cumpra com as condições aplicáveis à reserva de férias).

A notificação prévia destas alterações deverá ser-nos comunicada não menos do que 14 dias antes da data de chegada.

9. Caso pretenda alterar a sua reserva

Se pretender alterar os seus planos de viagem, após a sua reserva ter sido confirmada (por exemplo, alterar a data de partida ou o alojamento reservado), faremos os possíveis por proporcionar-lhe essa alteração, no entanto, tal nem sempre será possível. Qualquer pedido de alterações deverá ser feito por escrito, pelo responsável da reserva (pessoa que fez a reserva).

Informamos que as alterações solicitadas podem estar sujeitas a custos adicionais, e que o valor correspondente ser-lhe-á informado para que possa ou não avançar com a alteração solicitada.

Caso não nos seja possível aceitar as alterações solicitadas e o cliente pretenda cancelar a reserva, o referido cancelamento será tratado de acordo com os termos aplicáveis aos cancelamentos por parte do cliente.

10. Caso pretenda cancelar a sua reserva

É possível ao cliente cancelar a sua reserva a qualquer altura, desde que o responsável pela mesma o faça por escrito e nos envie o pedido de cancelamento por email, extranet, albuarvillas.pt ou albuarvillas.com.

TERMOS & CONDIÇÕES & RGPD

Porque os cancelamentos implicam custos para nós, informamos o cliente que os seguintes custos de cancelamento serão aplicáveis:

10.1 Mais de 42 dias antes da data de chegada - perda do depósito;

10.2 Entre 42 - 0 dias antes da data de chegada - 100% do valor total da reserva.

Atenção: Dependendo da cobertura contratada, poderá solicitar o reembolso destes custos de cancelamento ao abrigo do seu seguro de viagem (caso o tenha adquirido).

11. Alterações à reserva por parte da albuarvillas.pt ou albuarvillas.com

Na eventualidade improvável de sermos nós a cancelar ou fazer quaisquer alterações à sua reserva, tentaremos notificá-lo com o máximo de antecedência que nos for possível.

Ocasionalmente, poderemos ter de fazer alterações, retificar incorreções ou outros pormenores no nosso website, tanto antes, como após a confirmação da reserva.

Na eventualidade de termos efetuado alterações significativas à sua reserva, será notificado por nós, tão breve quanto possível, e, poderá optar por:

11.1 Aceitar as alterações;

11.2 Alterar a sua reserva (dependente da disponibilidade). Caso a alternativa tenha um valor inferior ao valor pago originalmente a Albuar Villas procederá à devolução da diferença.

11.3 Caso a alteração efetuada implique um valor superior, o cliente deverá pagar a diferença;

11.4 Cancelar a reserva por completo, e ser ressarcido do montante já pago.

Nota: Entendem-se por alterações significativas: a mudança de localidade ou mudança de alojamento para um de categoria inferior. Tenha em atenção que a alteração de alojamento em certas circunstâncias, não constitui alteração significativa.

12. Seguro de Viagem e Saúde

A Albuar Villas não fornece qualquer tipo de seguro de viagem.

É fortemente recomendável obter um seguro de viagem que cubra a totalidade da estadia. Cabe-lhe a si assegurar que a cobertura de seguro que adquiriu para si e para todos os membros do seu grupo, se adequam às suas necessidades específicas.

Deverá ler atentamente os termos da sua apólice e trazê-la consigo para as suas férias.

Caso opte por viajar sem seguro de viagem, isentamo-nos de quaisquer responsabilidades, na eventualidade de que sofra acidentes ou perdas, que estariam cobertos pelo referido seguro, caso o tivesse adquirido.

13. Pedidos especiais

Deverá informar-nos quando efetuar a sua reserva connosco, caso tenha pedidos especiais. Embora nos esforcemos por atender a tais pedidos, lamentamos informá-lo que tal nem sempre nos será possível, e não poderá, portanto, ser considerado como quebra de contrato da nossa parte.

14. Incapacidade e condicionantes médicos

Caso alguma das pessoas constante da sua reserva sofra de alguma condição médica que possa afetar as suas férias, o responsável pela reserva deverá informar-nos antecipadamente para que possamos determinar se o alojamento escolhido reúne as condições necessárias para alojar essa pessoa.

TERMOS & CONDIÇÕES & RGPD

O cliente deverá informar-nos por escrito ao efetuar a sua reserva de quaisquer condicionantes médicas ou limitações por incapacidade física por parte de elementos do seu grupo, que possam afetar a sua estadia.

15. Comportamento

Na eventualidade de comportamentos impróprios por parte do cliente ou qualquer membro do seu grupo que coloquem em risco a integridade física e moral de terceiros, provoquem danos à propriedade, ou não respeitem as leis e costumes locais, reservamo-nos o direito de cancelar as suas férias de imediato.

Neste caso isentamo-nos de quaisquer responsabilidades financeiras ou de outra natureza, decorrentes dos seus atos, sendo da inteira responsabilidade do cliente fazer face a todos os custos ou despesas incorridas, bem como enfrentar as consequências legais, pelo seu comportamento.

16. Força maior

Não podemos aceitar responsabilidade ou pagar qualquer indemnização compensatória quando, em virtude de circunstâncias imprevisíveis e inevitáveis devidas a força maior, formos impedidos de cumprir com as nossas obrigações contratuais. Tais eventos podem incluir, mas não estão limitados a: guerra ou ameaça de guerra, tumultos, guerra civil, riscos significativos para a saúde humana, como surtos de doenças graves no destino de viagem, real ou potencial atividade terrorista, conflito laboral, desastres naturais, condições climáticas adversas, fogo ou eventos de força maior alheios ao nosso controlo.

17. Reclamações

Na eventualidade improvável que ocorra algum problema durante as suas férias, o cliente deverá notificar-nos de imediato, através de um dos nossos representantes, ou diretamente no nosso escritório, de modo a podermos retificar a situação. Uma vez notificados, investigaremos de imediato a questão reportada e informaremos o cliente do prazo necessário para proceder à sua retificação.

Os pedidos de indemnização compensatória só serão considerados quando se prove que o problema relatado pelo cliente teve um impacto negativo prolongado nas suas férias. A nossa responsabilidade em todos os casos, limita-se ao custo das férias contratadas connosco.

Este estabelecimento dispõe livro de reclamações físico e electrónico.

18. RGPD – Regime Geral de Protecção de Dados

18.1 Enquadramento Geral

Após 25 de Maio de 2018 entra em vigor o RGPD ou Regimento Geral de Protecção de dados. Este novo regime vem substituir toda a legislação relativa à Protecção de dados, adicionando novos requisitos visando uniformizar toda a legislação dos Estados-Membros da UE particularmente em relação à actividade online.

Em face desta nova legislação, albuarvillas.pt e albuarvillas.com, tomámos todas as medidas de modo a garantir o cumprimento deste normativo comunitário, garantido também legalidade, justiça e transparência com que os dados pessoais dos utilizadores da plataforma Albuar Villas são recolhidos, usados e tratados.

18.2 Política de privacidade e tratamento de dados de albuarvillas.pt e albuarvillas.com

Recolhemos alguns dados, sobre os seus utilizadores, absolutamente essenciais para a realização de reservas online através do preenchimento de formulários. Esses dados pessoais são Nome, Email e Contacto Telefónico. Os dados recolhidos por Albuar Villas apenas são usados do estrito âmbito da realização de reservas para alojamento local, não sendo a qualquer entidade ou organização para além das estritamente intervenientes nesse processo (a saber, prestador do serviço contratado), excluindo entidades empossadas pelo poder judicial para o efeito.

TERMOS & CONDIÇÕES & RGPD

18.3 Que dados nós recolhemos?

Nós recolhemos dados relativos ao seu contacto e que são absolutamente essenciais para conseguir levar a prosseguir ao objecto da nossa actividade que é a de realizar reservas de alojamento local turístico para os nossos clientes. Esses dados são, nome, email e contacto telefónico. Por vezes, em casos de devoluções será requisitado o IBAN e, ou NIB bancário.

18.4 Quando recolhemos esses dados?

Nós recolhemos os dados quando você se regista na nossa plataforma, quando você preenche um formulário de contacto ou de solicitação de reserva. Toda a informação de email quando com origem num email, ou de telefone com origem numa chamada sua, não recolhidos nem vão ser integrados em qualquer base de dados.

18.5 Como nós usamos essa informação?

Nós usamos esses dados para personalizar a sua experiência, para o contactar-mos no âmbito da sua solicitação e para criarmos uma resposta que melhor atenda às suas expectativas e exigências. Nós apenas cedemos esses dados no âmbito estrito da sua solicitação e do objecto da nossa actividade. No nosso caso em concreto nós apenas transmitimos os seus dados no âmbito estrito das responsabilidades perante as autoridades portuguesas, SEF – Serviço de Emigração e Fronteiras.

18.6- Como nós protegemos os seus dados?

A nossa plataforma usa os mais altos padrões contra vulnerabilidades como firewall e certificados SSL que encriptam toda a informação. Nós também apenas nos comunicamos através de email profissionais da Google.

18.7- Quais os meios de pagamento Online?

Nós usamos o meio de pagamento por transferência bancária, por Paypal e pagamentos seguros com cartão de crédito.

18.8- Como nós usamos Cookies?

Nós usamos Cookies para:

- 18.8.1 melhorar e simplificar a sua experiência na plataforma,, possibilitando o auto preenchimento de campos em formulários;
- 18.8.2 também usamos Cookies para que a plataforma possa memorizar as suas preferências (favoritos) em futuras visitas;
- 18.8.3 permitir a recolha de dados analíticos sobre a quantidade e qualidade de tráfego na plataforma usando o serviço Google Analytics.

18.9- Como se processa o contacto directo por telefone, email ou suporte papel? Princípios da nossa política de privacidade

- 18.9.1 **Consentimento** – Ao preencher um formulário de registo, contacto, solicitação de reserva ou configuração de alojamento o utilizador consente com os termos de utilização e política de privacidade constante neste documento. Esse consentimento é expresso pelo assinalar de uma box existente em cada um desses formulários sem o qual é impedido o envio de informação;
- 18.9.2 **Consulta** – Todo o utilizador da plataforma Albuar Villas pode solicitar e o envio de informações sobre os dados recolhidos e como foram utilizados esses mesmos dados. Pode solicitar essa informação através do email albuar@hotmail.com O nosso EPD terá todo o gosto em lhe prestar toda a informação que solicitar;
- 18.9.3 **Esquecimento** – Todo o utilizador de Albuar Villas pode solicitar o esquecimento total da informação prestada pela utilização das plataformas albuarvillas.pt ou albuarvillas.com, sendo, então, removida toda a informação relativa a esse utilizador. A solicitação ao esquecimento por

TERMOS & CONDIÇÕES & RGPD

parte de um utilizador será imediatamente executada pelo nosso EPD sendo prestada informação da mesma ao utilizador;

- 18.9.4 **Portabilidade** – A portabilidade significa que um utilizador pode requisitar o ficheiro onde se encontram guardados os seus dados. Sempre que solicitado esse ficheiro será enviado ao respectivo utilizador após este provar devidamente a sua identidade;
- 18.9.5 **Oposição** – Direito de oposição significa que o utilizador permite que Albuar Villas mantenha os dados prestados pelo uso das plataformas albuarvillas.pt ou albuarvillas.com mas não permite que esses dados sejam transmitidos a qualquer entidade externa a Albuar Villas;
- 18.10 Controlo de Acessos à base de dados Albuar Villas tem nomeado um responsável pelo controlo de acessos ao dados prestados pelos utilizadores das plataformas albuarvillas.pt ou albuarvillas.com;
- 18.11 Registo de tratamento de Dados – Albuar Villas mantém um registo de tratamento dos dados (não aplicável pois as plataformas albuarvillas.pt ou albuarvillas.com não fazem tratamento de dados para campanhas, segmentação etc.);
- 18.12 Lei aplicável

Em caso de litígio a lei aplicável é a da república Portuguesa. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em Portal do Consumidor www.consumidor.pt (Lei nº144/2015)

19. Exatidão da informação

Esforçamo-nos por assegurar a exatidão da informação contida no nosso website e na descrição dos nossos serviços, no entanto não nos é possível garantir sua correção absoluta, uma vez que são passíveis de conter erros ou omissões.

Data da última revisão: 25/10/2020