

DOURO
LAVANDEIRA
NATURE & WELLNESS

TERMOS & CONDIÇÕES

TERMS & CONDITIONS

TERMOS & CONDIÇÕES

1. INTRODUÇÃO

Ao utilizar ou visitar o website alojado em www.lavandeiradouro.com ("Site") ou alguma das informações, ficheiros de dados, texto escrito, gráficos, links, ficheiros áudio ou outros sons, fotografias, vídeos ou outras imagens (em conjunto, "Conteúdos"), recursos e serviços, incluindo newsletter (em conjunto, incluindo os Conteúdos, os "Serviços") através dela disponibilizados, está, enquanto utilizador ou visitante dos mesmos ("Utilizador"), a concordar com e a aceitar (i) os presentes Termos de Uso e (ii) a política de privacidade e de proteção de dados pessoais disponível em Política de Privacidade.

O Site é detido pela sociedade **CONCEPTREND S.A.**, sociedade anónima com sede na Rua da Lavandeira 4640-024 Ancede - Baião, inscrita na Conservatória do Registo Comercial do Porto, sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 507733240, com o capital social de EUR 3.625.000,00 ("**CONCEPTREND, S.A.**"), entidade que integra o hotel **Lavandeira Douro Nature & Wellness**.

Através do Site, a **CONCEPTREND, S.A.** dá ao Utilizador acesso aos Serviços. Os Serviços, incluindo atualizações, desenvolvimentos, novas ferramentas e/ou novas propriedades Web, estão sujeitos aos presentes Termos de Uso.

A realização de reservas de viagens e/ou alojamento pode ser efetuada através do Site, embora a contraparte nos contratos celebrados através do Site que tenham como objeto a prestação de serviços turísticos seja outra entidade do Grupo **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, devidamente licenciada e identificada nas Condições Gerais de Reserva, limitando-se a **CONCEPTREND, S.A.** a disponibilizar a plataforma que permite a contratação dos serviços pelo Utilizador, não assumindo consequentemente qualquer responsabilidade por problemas emergentes da execução desses contratos.

2. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE GERAIS DO UTILIZADOR

A **CONCEPTREND, S.A.** reserva-se o direito de alterar estes Termos de Uso a qualquer momento, limitando-se a colocar as alterações online no Site, sendo da exclusiva responsabilidade do Utilizador a verificação e cumprimento dos mesmos aquando de cada utilização. O uso do Site depois da publicação das alterações constitui a aceitação da redação atualizada dos Termos de Uso. Caso não esteja de acordo com as alterações efetuadas ou, de um modo geral, com os Termos de Uso, deve deixar, de imediato, de utilizar o Site e os Serviços.

Ao aceder, utilizar e descarregar materiais do Site, o Utilizador concorda, em seu nome e/ou em representação da entidade em nome de quem estiver a atuar, cumprir pontualmente com o disposto nos presentes Termos de Uso, garantindo ter poderes para atuar em nome do terceiro que representa, se for esse o caso.

Está expressamente vedado o acesso aos Serviços por quaisquer outros meios que não através do interface disponibilizado pela **CONCEPTREND, S.A.**, bem como o acesso (ou tentativa de acesso) ao Site e/ou aos Serviços através de meios automatizados (incluindo o uso de scripts ou web crawlers).

Está expressamente proibida a utilização do Site para outros fins que não aqueles a que o Site se destina, incluindo fins ilegais ou quaisquer outros que possam ser considerados prejudiciais para a imagem da **CONCEPTREND, S.A.**, no mercado. A usurpação, contrafação, aproveitamento do conteúdo usurpado ou contrafeito, a identificação ilegítima e a concorrência desleal são puníveis criminalmente.

É também proibido ao Utilizador criar ou introduzir neste Site quaisquer tipos de vírus ou programas que o danifiquem ou contaminem ou aconselhar terceiros a fazê-lo.

3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONCEPTREND, S.A..

A **CONCEPTREND, S.A.** reserva-se ao direito de:

- modificar, acrescentar ou remover partes dos Termos de Uso a todo o tempo;
- modificar ou terminar os Serviços por qualquer motivo e sem notificação prévia a todo o tempo;
- remover Contas de Utilizadores cujo conteúdo seja ilícito, ofensivo, ameaçador, difamatório, pornográfico, obsceno ou censurável ou que viole direitos de propriedade intelectual de terceiros ou os Termos de Uso;

- d. modificar, substituir, recusar acesso ao Site e aos Serviços, suspender ou descontinuar-los, parcial ou totalmente.

Estas alterações produzirão efeitos a partir da sua colocação no Site ou da data do envio de eventuais comunicações. A **CONCEPTREND, S.A.** compromete-se a fornecer suporte técnico ao Utilizador com Conta de Utilizador, o qual só está disponível via correio eletrónico.

4. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS DA PERSONALIDADE

TITULARIDADE

Toda a informação contida no Site e nos Serviços e todos os dados e informações compilados pela **CONCEPTREND, S.A.** e ela associados (tais como ficheiros de dados, texto escrito, Software, música, ficheiros áudio ou outros sons, fotografias, vídeos ou outras imagens) aos quais tenha acesso como parte dos Serviços ou através da sua utilização são considerados conteúdos da **CONCEPTREND, S.A.**, ou de terceiro, quando devidamente identificado. Não é permitido ao Utilizador modificar, locar, comodatar, mutuar, vender, distribuir ou criar uma obra derivada com base nos referidos conteúdos (parcial ou totalmente), a menos que tenha sido expressamente autorizado por escrito para o efeito pela **CONCEPTREND, S.A.** ou por terceiro que detenha a respetiva propriedade intelectual e direitos da personalidade.

O Utilizador reconhece e concorda que a **CONCEPTREND, S.A.** (conforme aplicável) retém todos os direitos de propriedade intelectual (quer esses direitos estejam registados ou não e em qualquer parte do mundo onde esses direitos possam existir) relativos aos Serviços. A **CONCEPTREND, S.A.** retém todos os direitos não concedidos expressamente ao Utilizador nos presentes Termos de Uso.

O Utilizador concorda ainda em não remover, ocultar nem alterar quaisquer avisos de direitos de propriedade intelectual (incluindo avisos de direitos de autor e de marcas comerciais) que possam estar afixados ou contidos nos Serviços.

MARCAS E AFINS

A menos que tenha expressamente sido autorizado pela **CONCEPTREND, S.A.** a fazê-lo, nada nos Termos de Uso confere ao Utilizador o direito de utilizar qualquer das marcas registadas, marcas comerciais, marcas de serviços, logótipos, nomes de domínios e outras características de marca distintivas do **Lavandeira Douro Nature & Wellness**.

SOFTWARE

A **CONCEPTREND, S.A.** concede ao Utilizador uma licença pessoal, de âmbito territorial mundial, gratuita, intransmissível e não exclusiva para utilizar a interface de reservas existente no Site como parte dos Serviços fornecidos ("Software"). Esta licença tem como único objetivo permitir a utilização e usufruto do serviço de reservas tal como é disponibilizado no Site, da forma que é permitida pelos Termos de Uso.

Não é permitido ao Utilizador (nem pode permitir a terceiros) copiar, modificar, criar uma obra derivada, proceder à engenharia inversa, descompilação ou, de qualquer outro modo, tentar extrair o código fonte do Software ou de qualquer parte que o componha, a menos que tal seja expressamente permitido ou previsto pela legislação aplicável ou que o Utilizador tenha sido especificamente autorizado por escrito, pela **CONCEPTREND, S.A.**, a fazê-lo. A não ser que a **CONCEPTREND, S.A.** tenha concedido ao Utilizador uma autorização específica, por escrito, para fazê-lo, não pode ceder (ou atribuir uma sublicença de) os seus direitos de utilização do Software, conceder uma garantia relativa aos seus direitos de utilização do Software ou, em alternativa, transferir qualquer parte dos seus direitos de utilização do Software.

5. EXCLUSÃO DE GARANTIAS

Na medida do permitido pela legislação aplicável, os serviços são fornecidos "tal como estão" e "tal como se encontram disponíveis" (as is and as available), e a **CONCEPTREND, S.A.** não fornece qualquer tipo de garantia relativamente aos mesmos. Em particular, a **CONCEPTREND, S.A.** não garante ao utilizador que:

- a. a utilização dos serviços vá ao encontro das suas necessidades ou expectativas;
- b. a utilização dos serviços não seja interrompida, ou que seja pontual, segura ou isenta de erros;
- c. qualquer informação obtida, resultante da utilização dos serviços, seja exata ou fiável;
- d. os defeitos, a existirem, no funcionamento ou da funcionalidade de qualquer software fornecido como parte dos serviços, serão corrigidos.

Nenhumas condições, garantias ou outros termos (incluindo quaisquer termos implícitos no que respeita à qualidade satisfatória, adequação a um fim ou conformidade com a descrição) são aplicáveis aos serviços, exceto na medida em que se encontrem expressamente definidos nos Termos de Uso.

A utilização, pelo utilizador, do site, dos serviços, bem como de quaisquer materiais descarregados ou por outra forma obtidos através da utilização dos serviços, é feita por sua conta e risco, sendo exclusivamente responsável por

quaisquer danos emergentes e lucros cessantes causados ao equipamento no qual efetue a utilização ou visualização do site, dos serviços e dos materiais aí disponíveis.

Nada nos Termos de Uso deve afetar os direitos previstos pela legislação aplicável aos quais o utilizador tem sempre direito como consumidor, se nessa qualidade intervier e se relacionar com a **CONCEPTREND, S.A.**, e que, contratualmente, não pode concordar em alterar ou renunciar.

Nenhuma recomendação ou informação, oral ou escrita, da **CONCEPTREND, S.A.** deve ser interpretada como constituindo uma garantia de qualquer tipo, a menos que esteja expressamente prevista nos Termos de Uso.

Para facilitar a acessibilidade do utilizador, a **CONCEPTREND, S.A.** pode incluir links para sites na internet que sejam detidos ou operados por terceiros.

Quando utilizar os links para esses sites de terceiros, o utilizador deve rever e aceitar as regras desse site antes de o utilizar. O utilizador deve também aceitar que a **CONCEPTREND, S.A.** não controla o conteúdo desse site e não pode assumir qualquer responsabilidade pelos materiais criados ou publicados por esses sites de terceiros. Para além disso, um link para um site que não seja da **CONCEPTREND, S.A.** não significa que esta apoie o site ou os produtos e serviços aí referenciados.

6. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Na medida do permitido pela legislação aplicável, a **CONCEPTREND, S.A.** não assume qualquer responsabilidade perante o utilizador por:

- a. quaisquer danos resultantes da utilização do site e dos serviços, incluindo da reserva de viagens e/ou alojamento, na medida em que este serviço é prestado por outra entidade;
- b. quaisquer danos resultantes:
 - i. de qualquer juízo do utilizador quanto à integridade, precisão ou existência de qualquer anúncio ou qualquer relação ou transação realizada com qualquer anunciante, cuja publicidade é apresentada nos serviços ou na newsletter do **Lavandeira Douro Nature & Wellness**;
 - ii. de quaisquer alterações que a **CONCEPTREND, S.A.** possa fazer aos serviços ou qualquer cessação permanente ou temporária da prestação dos serviços (ou quaisquer funcionalidades dos serviços);
 - iii. da eliminação, corrupção ou erro de armazenamento de quaisquer conteúdos ou outros dados de comunicações mantidos ou transmitidos por ou através da utilização dos serviços;
 - iv. da violação direta ou indireta dos Termos de Uso;
 - v. da não manutenção da segurança e confidencialidade da palavra-passe ou detalhes da conta de utilizador.

A responsabilidade da **CONCEPTREND, S.A.** a título de indemnização por quaisquer danos emergentes e lucros cessantes relacionados com o site e com os serviços, causados pela **CONCEPTREND, S.A.**, seus representantes ou auxiliares, está limitada aos casos em que atue com dolo ou culpa grave. Caso discorde, parcial ou totalmente, do site ou dos serviços, ou ainda dos Termos de Uso, dispõe apenas da faculdade de deixar de utilizar o site ou os serviços, conforme aplicável, e de exigir o cancelamento da sua conta de utilizador.

7. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A Política de Privacidade encontra-se disponível na página de Política de Privacidade. O documento contém uma explicação dos procedimentos adotados pela **CONCEPTREND, S.A.** e por entidades terceiras que prestem serviços através do Site, no âmbito do tratamento de dados pessoais dos seus Utilizadores e da proteção da sua privacidade, aquando da utilização do Site e dos Serviços. Aceita que a **CONCEPTREND, S.A.** recolha e trate os seus dados pessoais nos termos da Política de Privacidade.

8. DISPOSIÇÕES GENÉRICAS

PREVALÊNCIA

Em caso de conflito entre os Termos de Uso e outras disposições específicas ou termos e condições específicos existentes no Site relativos a determinados materiais, estes devem prevalecer.

EXERCÍCIO DE DIREITOS

O não exercício ou a não aplicação imediata de direitos ou disposições pela **CONCEPTREND, S.A.**, previstos nos Termos de Uso, não deve ser interpretado como uma renúncia aos mesmos.

INTEGRALIDADE

Os Termos de Uso constituem o acordo integral entre o Utilizador e a **CONCEPTREND, S.A.** relativamente à utilização e consulta, por aquele, do Site e dos Serviços, e regulam a utilização destes (excluindo quaisquer Serviços que possam ser fornecidos pela **CONCEPTREND, S.A.** no âmbito de um contrato escrito em separado), substituindo na íntegra quaisquer acordos anteriores estabelecidos entre o Utilizador e a **CONCEPTREND, S.A.** em relação ao Site e aos Serviços.

REDUÇÃO

A invalidade, declarada por sentença judicial ou arbitral transitada em julgado, de alguma disposição dos Termos de Uso não determina a invalidade das demais, reservando a **CONCEPTREND, S.A.** o direito, se for caso disso, de modificar os Termos de Uso em conformidade de forma a suprir a invalidade.

NOTIFICAÇÕES/COMUNICAÇÕES/RECLAMAÇÕES

Quaisquer notificações e comunicações da **CONCEPTREND, S.A.** para o Utilizador ao abrigo dos Termos de Uso devem ser preferencialmente efetuadas para o endereço de email ou para a morada disponibilizados pelo Utilizador na sua Conta de Utilizador, sem prejuízo de a **CONCEPTREND, S.A.** poder recorrer a outros elementos e formas de contacto. Quaisquer notificações, comunicações e reclamações do Utilizador devem ser efetuadas, preferencialmente, por email.

9. LEI E FORO APLICÁVEIS

Os Termos de Uso, bem como a relação do Utilizador com a **CONCEPTREND, S.A.** de acordo com os mesmos, são regidos pelas leis aplicáveis da República de Portugal. O Utilizador e a **CONCEPTREND, S.A.** concordam em submeter à exclusiva jurisdição dos tribunais judiciais da comarca do Porto a resolução de quaisquer questões legais resultantes dos Termos de Uso, sem prejuízo das normas legais imperativas aplicáveis. Não obstante o referido, a **CONCEPTREND, S.A.** pode vir a aplicar medidas cautelares (ou de tipo equivalente de compensação legal urgente) em qualquer jurisdição.

CONDIÇÕES GERAIS DE RESERVAS

1. ÂMBITO

1.1. As presentes condições gerais regem o contrato de prestação de serviços celebrado através do site www.lavandeiradouro.com e dele fazem parte integrante. São partes nesse contrato **CONCEPTREND S.A.**, sociedade anónima com sede na Rua da Lavandeira 4640-024 Ancede - Baião, inscrita na Conservatória do Registo Comercial do Porto, sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 507733240, com o capital social de EUR 3.625.000,00 ("**CONCEPTREND, S.A.**"), entidade que integra o hotel **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, e o cliente que subscreva o contrato. O contrato tem por objeto a prestação de serviços de reserva de alojamento turístico.

1.2. O Contrato considera-se celebrado após a confirmação da reserva efetuada através do Site, nos termos das presentes Condições Gerais. O conhecimento e a aceitação destas pelo Cliente são manifestados mediante a validação da caixa de seleção prevista para o efeito no formulário de reserva, sendo igualmente do conhecimento e aceitação do Cliente os Termos de Utilização do Sítio Eletrónico e a respetiva Política de Privacidade.

2. RESERVAS

2.1. Na marcação de qualquer reserva, o Cliente deve preencher corretamente o respetivo formulário, indicando, as datas de entrada e saída e tarifa aplicável, sempre sujeito a confirmação de disponibilidade pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, bem como os seus dados pessoais e informação de pagamento, responsabilizando-se integralmente pelas escolhas efetuadas e pela informação disponibilizada, que deve ser completa, verdadeira e atualizada.

2.2. Com a confirmação dos dados da reserva pelo Cliente, é atribuído a este um código de reserva, que deve ser referenciado em todos os contactos com o **Lavandeira Douro Nature & Wellness**.

2.3. De igual modo, o Cliente assume integral responsabilidade pela posse e/ou obtenção dos documentos necessários (tais como documentos de identificação, autorizações, vistos e certificados de vacinas). O **Lavandeira Douro Nature & Wellness** não assume qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou de permissões de entrada ao

Cliente em qualquer país, aplicando-se, neste caso, o disposto na secção 10.

2.4. Em virtude dos regimes e tarifas especiais existentes para crianças, e que variam, entre outros fatores, em função da idade, do prestador de serviços e das datas da viagem, o **Lavandeira Douro Nature & Wellness** aconselha o Cliente a informar-se previamente junto da mesma antes da realização da reserva.

2.5. Não são devidos quaisquer reembolsos por bens e/ou serviços que, embora colocados à disposição do Cliente, este opte por não gozar ou utilizar.

3. BENEFÍCIOS, PROMOÇÕES E DESCONTOS

3.1. Em função dos acordos celebrados pela **CONCEPTREND, S.A.** com terceiros ("Parceiros") e que estejam em vigor à data da realização da reserva pelo Cliente, este pode ter acesso a descontos e tarifas especiais ("Benefícios") na realização de uma reserva, desde que se encontre plenamente legitimado pelo Parceiro para a obtenção dos Benefícios e introduza corretamente o seu número identificativo. A **CONCEPTREND, S.A.** reserva-se o direito de contactar o Parceiro para a obtenção de confirmação quanto à aplicabilidade dos Benefícios a um Cliente.

3.2. Para além do disposto na cláusula 3.1, a **CONCEPTREND, S.A.** pode efetuar no Site, com âmbito temporalmente limitado ou não, determinadas promoções ("Promoções") e descontos ("Descontos") nas reservas efetuadas pelos Clientes.

3.3. As condições seguintes são aplicáveis aos Benefícios, Promoções e Descontos:

- a. Para benefício de determinadas Promoções e/ou Descontos, pode ser solicitado ao Cliente a introdução de um código promocional ("Código Promocional") ou o pagamento antecipado da reserva;
- b. Os Benefícios, Promoções e Descontos estão sujeitos a confirmação de disponibilidade;
- c. A **CONCEPTREND, S.A.** reserva-se o direito de cancelar os Benefícios, Promoções e/ou Descontos ou de rejeitar um Código Promocional quando o valor total dos Códigos Promocionais já utilizados exceder um determinado valor financeiro ou quando os mesmos sejam utilizados de forma fraudulenta (designadamente, por quem não seja o seu titular/beneficiário);
- d. Os Benefícios, Promoções e Descontos só são válidos para reservas efetuadas através do Site e não são transmissíveis a terceiros;
- e. Em caso de cancelamento ou de não utilização de uma reserva efetuada no âmbito de um Benefício, Promoção ou Desconto, não lhe será devolvido o valor do Benefício, Promoção ou Desconto, nem garantida a sua reaplicação noutra reserva;
- f. Existindo alteração, por iniciativa do Cliente, das características e/ou titularidade de uma reserva efetuada no âmbito de um Benefício, Promoção ou Desconto, este pode perder o benefício/regalia concedido pela reserva, aplicando-se o disposto, em caso de desistência, na secção 10;
- g. A utilização de mecanismos fraudulentos para a obtenção de Benefícios, Promoções ou Descontos responsabiliza o Cliente nos termos gerais e confere ao **Lavandeira Douro Nature & Wellness** o direito de escolher entre (a) a aplicação da tarifa sem desconto e (b) a resolução do Contrato, equiparando-se essa resolução, quanto às consequências que dela advêm, à resolução do Contrato pelo Cliente nos termos da cláusula 10.1, sem prejuízo do direito do **Lavandeira Douro Nature & Wellness** a ser indemnizado por todos os danos sofridos;
- h. O **Lavandeira Douro Nature & Wellness** reserva-se o direito de cancelar e/ou alterar a qualquer momento os Benefícios, Promoções e Descontos.

4. IMPOSTOS

Salvo se explicitamente referido de outra forma, ao preço da reserva acrescem ainda impostos legalmente devidos (incluindo, designadamente, Imposto sobre o Valor Acrescentado), que serão cobrados pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness** ao Cliente conjuntamente com a reserva à taxa legal em vigor, em função dos serviços contratados.

5. TAXAS

5.1. A realização de reservas, alterações às mesmas e cancelamentos podem estar sujeitos ao pagamento de taxas cobradas pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness** ao Cliente, calculadas em função do tipo de reserva, da data da sua realização (ou da respetiva alteração ou cancelamento) e da tarifa aplicável, a divulgar no momento da realização da reserva pelo Cliente. Adicionalmente, podem ainda vir a ser cobradas pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness** ao Cliente taxas adicionais por alterações nas reservas ou cancelamentos.

5.2. As taxas são devidas por cada reserva realizada, como contrapartida da disponibilização dos serviços de reserva online pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness** ao Cliente, sendo debitadas no momento do pagamento da reserva pelo

Cliente.

5.3. As taxas devidas pelo Cliente ao **Lavandeira Douro Nature & Wellness** no âmbito de uma reserva não são reembolsáveis caso este não utilize ou goze os bens e/ou serviços contratados, bem como por qualquer outro motivo não imputável ao **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, exceto se o Cliente cancelar a reserva nos termos (incluindo de prazo) descritos nas Condições Gerais.

6. ALOJAMENTO

6.1. As características do Hotel são as que constam da reserva. Contudo, uma vez que as fotografias do Hotel não foram tiradas no dia de realização da reserva pelo Cliente, podem existir diferenças não substanciais entre a fotografia e a realidade à data do gozo dos serviços contratados pelo Cliente, que não conferem ao Cliente o direito a qualquer modificação do Contrato.

6.2. Os preços apresentados são por quarto, podendo, no entanto, ser apresentados por pessoa ou em função de outras características, que em todo o caso estarão devidamente indicadas no Site aquando da realização de uma reserva. Caso seja possível efetuar uma reserva para um número de pessoas superior à lotação normal do Alojamento, poderá ter de lhe ser colocada uma cama extra, que pode não ter o conforto e qualidade idênticos às demais camas do Alojamento, reduzindo a sua área útil, o mesmo acontecendo com camas de criança.

6.3. Os regimes alimentares e suas especificidades são comunicados ao Cliente através do Site aquando da realização de uma reserva.

6.4. Caso nada seja referido na reserva, o regime alimentar não inclui qualquer refeição.

6.5. Caso o Cliente se apresente com mais pessoas do que as indicadas na reserva para utilizar o Alojamento, os responsáveis pelo Hotel podem recusar a sua entrada, situação pela qual o **Lavandeira Douro Nature & Wellness** não pode ser responsabilizada.

6.6. Por via de regra, o Alojamento pode ser utilizado a partir das 15:00 horas do dia de chegada e deve ser deixado livre antes das 12:00 horas do dia de partida (em ambos os casos, à hora local do respetivo Hotel). A permanência no Alojamento para além da hora de saída praticada pode levar ao pagamento de montantes adicionais, da exclusiva responsabilidade do Cliente.

6.7. Caso o Cliente não compareça no Hotel até às 23:59 da data de entrada indicada no comprovativo de reserva, o Hotel pode desconsiderar a reserva e vender o Alojamento a terceiros, situação pela qual o **Lavandeira Douro Nature & Wellness** não pode ser responsabilizada.

6.8. O Cliente deve cumprir com o regulamento interno de utilização do Hotel não podendo o **Lavandeira Douro Nature & Wellness** ser responsabilizada por prejuízos sofridos pelo Cliente em consequência da violação do mesmo.

7. PAGAMENTO

7.1. O Cliente deve pagar a quantia indicada no formulário de reserva como requisito prévio para poder usufruir da reserva contratada.

7.2. O pagamento da reserva pode ser feito pelo Cliente:

- a. no Site, na data de realização da reserva;
- b. no Hotel, na data de entrada no Alojamento (caso esta modalidade esteja disponível para o tipo de reserva efetuada pelo Cliente).

7.3. Se o Cliente optar por pagar a reserva aquando da sua realização, deve fazê-lo através de cartão de crédito da sua titularidade, dentro da lista de entidades emissoras com as quais o **Lavandeira Douro Nature & Wellness** colabora e que é disponibilizada no formulário de reserva, sendo o pagamento aceite pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness** dentro dos limites autorizados pelas entidades emissoras do mesmo.

7.4. Alternativamente, caso o Cliente pretenda pagar a reserva apenas no Hotel, poderá fazê-lo nos termos permitidos pelo Hotel, devendo informar-se atempadamente junto deste ou do **Lavandeira Douro Nature & Wellness** sobre quais os meios de pagamento aceites. Não obstante, ser-lhe-á sempre solicitado pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, aquando da realização da reserva no Site, a informação do cartão de crédito, para efeitos de garantia da reserva, comprometendo-se o **Lavandeira Douro Nature & Wellness** a debitá-lo, pelo montante correspondente ao valor da primeira noite reservada, apenas se:

- a. o Cliente não comparecer no Hotel, na data de entrada indicada no comprovativo de reserva;
- b. cancelar a reserva sem a antecedência prevista no respetivo comprovativo de reserva, o que o Cliente expressamente aceita e autoriza.

7.5. A informação do cartão de crédito inserida pelo Cliente é protegida pela Verisign nos termos da Política de Privacidade da **Lavandeira Douro Nature & Wellness**.

8. IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

Quando, por factos que não lhe sejam imputáveis, o **Lavandeira Douro Nature & Wellness** não possa cumprir obrigações resultantes do Contrato, deve notificar de imediato o Cliente dessa impossibilidade. Se a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, o Cliente pode rescindir o Contrato sem qualquer penalização ou aceitar por escrito uma alteração ao Contrato e eventual variação do preço. O Cliente deve comunicar ao **Lavandeira Douro Nature & Wellness** a sua decisão no prazo de 4 dias úteis após a receção da notificação, entendendo-se, caso nada diga, que está de acordo com a alteração.

9. RECLAMAÇÕES

9.1. Qualquer deficiência na execução do Contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços deve ser comunicada à **Lavandeira Douro Nature & Wellness** por escrito, no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo dos serviços contratados pelo Cliente.

9.2. Para uma reclamação ser analisada pela **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, deve ter sido previamente participada pelo Cliente ao prestador de serviços (Hotéis, companhias aéreas, guias, etc.) durante o decurso da viagem ou estadia, exigindo dos mesmos os respetivos documentos comprovativos da ocorrência.

9.3. Em caso de reclamação apresentada por incumprimento dos serviços contratados à **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, o Cliente pode acionar a caução prevista na legislação aplicável (desde que a reclamação se funde no incumprimento de deveres cuja observância esteja garantida pela referida caução), devendo para o efeito requerer ao Turismo de Portugal, I. P., que demande a entidade garante, apresentando:

- i. sentença judicial transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;
- ii. decisão arbitral;
- iii. requerimento solicitando intervenção da comissão arbitral, nos termos legislação aplicável, instruído com os elementos comprovativos dos factos alegados.

10. RESPONSABILIDADE

10.1. O **Lavandeira Douro Nature & Wellness** responde pela correta emissão dos títulos de Alojamento ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, exceto se estes forem sugeridos pelo Cliente.

10.2. Na medida do permitido pela legislação aplicável, a **Lavandeira Douro Nature & Wellness** não é responsável pelos danos que possam ter origem em qualquer circunstância imprevista ou que esteja fora do seu controlo, e ainda, expressamente e a título exemplificativo: atrasos ou bloqueios da rede, interferências, interrupções, vírus, avarias e/ou desconexões no funcionamento operativo do Site ou nos aparelhos e equipamentos informáticos do Cliente, ou qualquer outro funcionamento anómalo do serviço de reservas por causas que escapem ao seu controlo e que impeçam a efetivação da reserva.

10.3. O Cliente responde perante a **Lavandeira Douro Nature & Wellness** nos termos da lei.

11. GARANTIAS

A responsabilidade do **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, decorrente das obrigações assumidas perante o Cliente, encontra-se coberta por um seguro de responsabilidade civil celebrado com a GENERALI – Companhia de Seguros S.P.A., apólice n.º 0151 1001958 000, no montante de 250 000,00 EUR, bem como por uma caução constituída mediante garantia bancária a favor do Turismo de Portugal, no valor de 45 052,63 EUR, nos termos e com as exclusões previstos na legislação aplicável.

12. DADOS PESSOAIS

No preenchimento do formulário de reserva, serão solicitados ao Cliente determinados dados suscetíveis de o

identificar ("Dados Pessoais"), que serão recolhidos pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness** e processados pela **CONCEPTREND, S.A.** – Serviços de Gestão, S.A., entidade subcontratada pela **Lavandeira Douro Nature & Wellness** para o efeito, no estrito cumprimento da lei e de acordo com o disposto na Política de Privacidade do Site.

13. CONTACTO

Todas as comunicações ou notificações no âmbito do Contrato devem ser efetuadas utilizando a informação prestada pelo Cliente através do formulário online. Qualquer alteração dos dados do Cliente e, bem assim, qualquer comunicação ou notificação dirigida pelo Cliente ao **Lavandeira Douro Nature & Wellness** deve ser efetuada para os contactos seguintes:

- i. reserve@lavandeiradouro.com;
- ii. (+351) 910 905 093 (chamada para a rede móvel nacional) · (+351) 255 551 008 (chamada para a rede fixa nacional)

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. As Condições Gerais são aplicáveis apenas à reserva de serviços efetuadas através do Site, sendo um complemento de eventuais condições particulares acordadas por escrito entre o Cliente e a **Lavandeira Douro Nature & Wellness** relativamente ao objeto do Contrato ou referidas numa área específica do Site para determinado produto ou serviço, incluindo o comprovativo de reserva ("Condições Particulares"), que são também parte integrante do Contrato.

14.2. O disposto nas Condições Particulares prevalece, em caso de conflito, sobre as Condições Gerais, prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre o Cliente e o **Lavandeira Douro Nature & Wellness** e assinadas por ambos, que fazem parte do Contrato.

14.3. Celebrado o Contrato, este só pode ser alterado por escrito, por documento assinado pelo Cliente e pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, o qual passa a ser parte integrante daquele.

14.4. O disposto nestas Condições Gerais pode ser alterado a todo o momento pelo **Lavandeira Douro Nature & Wellness** para futuras relações jurídicas, sem aviso prévio. Como tal, sempre que efectuar uma reserva, e ainda que utilize com frequência o Site, deve lê-las na íntegra.

19. LEI E FORO APLICÁVEIS

O Contrato é regido pelas leis da República de Portugal.

Para a resolução de quaisquer litígios decorrentes da validade, celebração, execução, incumprimento, extinção ou interpretação do Contrato é exclusivamente competente o Tribunal da Comarca do Porto, sem prejuízo das normas legais imperativas aplicáveis.

TERMS & CONDITIONS

1. INTRODUCTION

By using or visiting the website hosted at www.lavandeiradouro.com (the "Site"), or any information, data files, written text, graphics, links, audio files or other sounds, photographs, videos or other images (collectively, the "Content"), resources and services, including the newsletter (collectively, together with the Content, the "Services"), made available through it, you, as a user or visitor (the "User"), agree to and accept (i) these Terms of Use and (ii) the privacy and personal data protection policy available under Privacy Policy.

The Site is owned by **CONCEPTREND S.A.**, a public limited company with its registered office at Rua da Lavandeira, 4640-024 Ancede - Baião, registered with the Porto Commercial Registry under the sole registration and legal entity number 507733240, with a share capital of EUR 3,625,000.00 ("**CONCEPTREND, S.A.**"), the entity which operates the **Lavandeira Douro Nature & Wellness** hotel.

Through the Site, **CONCEPTREND, S.A.** provides the User with access to the Services. The Services, including updates, developments, new tools and/or new web properties, are subject to these Terms of Use.

Travel and/or accommodation bookings may be made through the Site. However, the counterparty to contracts entered into through the Site for the provision of tourism services is another duly licensed entity of the **Lavandeira Douro Nature & Wellness** Group, identified in the General Booking Conditions. **CONCEPTREND, S.A.** merely provides the platform enabling the User to contract those services and, consequently, assumes no liability for issues arising from the performance of such contracts.

2. GENERAL OBLIGATIONS AND LIABILITY OF THE USER

CONCEPTREND, S.A. reserves the right to amend these Terms of Use at any time by posting the amendments online on the Site. It is the User's sole responsibility to check and comply with them each time the Site is used. Use of the Site after amendments have been published constitutes acceptance of the updated wording of the Terms of Use. If you do not agree with the amendments or, more generally, with these Terms of Use, you must immediately stop using the Site and the Services.

By accessing, using and downloading materials from the Site, the User agrees, on their own behalf and/or on behalf of the entity for which they are acting, to comply fully with these Terms of Use and warrants that they have authority to act on behalf of the third party they represent, where applicable.

Access to the Services by any means other than through the interface provided by **CONCEPTREND, S.A.** is expressly prohibited, as is access or attempted access to the Site and/or the Services by automated means, including scripts or web crawlers.

Use of the Site for purposes other than those for which it is intended is expressly prohibited, including unlawful purposes or any purpose which may be considered harmful to the market reputation of **CONCEPTREND, S.A.** Misappropriation, counterfeiting, use of misappropriated or counterfeit content, unlawful identification and unfair competition may constitute criminal offences.

The User is also prohibited from creating or introducing into the Site any viruses or programs that may damage or contaminate it, or from advising third parties to do so.

3. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF CONCEPTREND, S.A..

CONCEPTREND, S.A. reserves the right to:

- a. amend, add or remove portions of the Terms of Use at any time;
- b. modify or terminate the Services at any time, for any reason and without prior notice;
- c. remove User Accounts whose content is unlawful, offensive, threatening, defamatory, pornographic, obscene or otherwise objectionable, or which infringes third-party intellectual property rights or these Terms of Use;
- d. modify or replace the Site and the Services, deny access to them, suspend them or discontinue them, in whole or in part.

Such changes shall take effect when posted on the Site or on the date on which any relevant communication is sent.

CONCEPTREND, S.A. undertakes to provide technical support to Users with a User Account. Such support is available by email only.

4. INTELLECTUAL PROPERTY AND PERSONALITY RIGHTS

OWNERSHIP

All information contained on the Site and in the Services, together with all data and information compiled by **CONCEPTREND, S.A.** in connection with them - including data files, written text, software, music, audio files or other sounds, photographs, videos or other images - to which the User has access as part of the Services or through their use, shall be regarded as content belonging to **CONCEPTREND, S.A.** or, where duly identified, to a third party. The User may not modify, lease, lend, loan, sell, distribute or create derivative works based on such content, in whole or in part, unless expressly authorised in writing by **CONCEPTREND, S.A.** or by the third party holding the relevant intellectual property and personality rights.

The User acknowledges and agrees that **CONCEPTREND, S.A.**, as applicable, retains all intellectual property rights relating to the Services, whether registered or unregistered and wherever in the world such rights may exist. **CONCEPTREND, S.A.** retains all rights not expressly granted to the User under these Terms of Use.

The User further agrees not to remove, obscure or alter any intellectual property notices, including copyright and trade mark notices, displayed on or contained within the Services.

TRADE MARKS AND RELATED RIGHTS

Unless expressly authorised by **CONCEPTREND, S.A.**, nothing in these Terms of Use grants the User any right to use any registered trade marks, trade names, service marks, logos, domain names or other distinctive brand features of **Lavandeira Douro Nature & Wellness**.

SOFTWARE

CONCEPTREND, S.A. grants the User a personal, worldwide, royalty-free, non-transferable and non-exclusive licence to use the booking interface available on the Site as part of the Services provided (the "Software"). The sole purpose of this licence is to enable the User to use and benefit from the booking service as made available on the Site and as permitted by these Terms of Use.

The User may not, and may not permit any third party to, copy, modify or create a derivative work of the Software, reverse engineer or decompile it, or otherwise attempt to extract the source code of the Software or any part thereof, unless this is expressly permitted by applicable law or the User has been specifically authorised in writing by **CONCEPTREND, S.A.** Unless **CONCEPTREND, S.A.** has granted specific written authorisation, the User may not assign or sublicense their rights to use the Software, grant any security interest over such rights, or otherwise transfer any part of those rights.

5. DISCLAIMER OF WARRANTIES

To the extent permitted by applicable law, the Services are provided "as is" and "as available", and **CONCEPTREND, S.A.** gives no warranty of any kind in relation to them. In particular, **CONCEPTREND, S.A.** does not warrant that:

- a. use of the Services will meet the User's needs or expectations;
- b. use of the Services will be uninterrupted, timely, secure or error-free;
- c. any information obtained as a result of using the Services will be accurate or reliable;
- d. any defects in the operation or functionality of any software provided as part of the Services will be corrected.

No conditions, warranties or other terms, including any implied terms as to satisfactory quality, fitness for purpose or conformity with description, apply to the Services except to the extent expressly set out in these Terms of Use.

The User uses the Site, the Services and any materials downloaded or otherwise obtained through the Services at their own risk and is solely responsible for any direct loss or loss of profit caused to the equipment on which the Site, the Services or the materials made available through them are used or viewed.

Nothing in these Terms of Use affects any rights which the User is always entitled to under applicable consumer law, where the User acts as a consumer in dealings with **CONCEPTREND, S.A.**, and which cannot contractually be varied or waived.

No oral or written recommendation or information provided by **CONCEPTREND, S.A.** shall be construed as constituting a warranty of any kind unless expressly provided for in these Terms of Use.

To facilitate User access, **CONCEPTREND, S.A.** may include links to websites owned or operated by third parties.

When using links to third-party websites, the User must review and accept the rules of the relevant website before using it. The User also accepts that **CONCEPTREND, S.A.** does not control the content of such websites and cannot accept responsibility for materials created or published by them. Furthermore, a link to a website not operated by **CONCEPTREND, S.A.** does not mean that **CONCEPTREND, S.A.** endorses that website or the products and services

referred to on it.

6. LIMITATION OF LIABILITY

To the extent permitted by applicable law, **CONCEPTREND, S.A.** shall not be liable to the User for:

- a. any loss arising from use of the Site and the Services, including the booking of travel and/or accommodation, insofar as such service is provided by another entity;
- b. any loss arising from:
 - i. any judgement made by the User regarding the completeness, accuracy or existence of any advertisement, or any relationship or transaction entered into with an advertiser whose advertising appears in the Services or in the **Lavandeira Douro Nature & Wellness** newsletter;
 - ii. any changes which **CONCEPTREND, S.A.** may make to the Services, or any permanent or temporary cessation of the provision of the Services or any feature thereof;
 - iii. the deletion, corruption or failure to store any Content or other communications data maintained or transmitted by or through the use of the Services;
 - iv. any direct or indirect breach of these Terms of Use;
 - v. failure to maintain the security and confidentiality of the password or User Account details.

The liability of **CONCEPTREND, S.A.** for compensation in respect of any direct loss or loss of profit connected with the Site and the Services and caused by **CONCEPTREND, S.A.**, its representatives or assistants is limited to cases of wilful misconduct or gross negligence. If the User disagrees, in whole or in part, with the Site, the Services or these Terms of Use, the User's sole remedy is to stop using the Site or the Services, as applicable, and request cancellation of their User Account.

7. PRIVACY POLICY

The Privacy Policy is available on the Privacy Policy page. It explains the procedures adopted by **CONCEPTREND, S.A.** and by third-party entities providing services through the Site in relation to the processing of Users' personal data and the protection of their privacy when using the Site and the Services. The User agrees that **CONCEPTREND, S.A.** may collect and process their personal data in accordance with the Privacy Policy.

8. GENERAL PROVISIONS

PRIORITY

In the event of conflict between these Terms of Use and any specific provisions or specific terms and conditions on the Site relating to particular materials, the latter shall prevail.

EXERCISE OF RIGHTS

Any failure by **CONCEPTREND, S.A.** to exercise or immediately enforce any right or provision under these Terms of Use shall not be construed as a waiver of that right or provision.

ENTIRE AGREEMENT

These Terms of Use constitute the entire agreement between the User and **CONCEPTREND, S.A.** in relation to the User's use of and access to the Site and the Services, and govern such use, excluding any Services which may be provided by **CONCEPTREND, S.A.** under a separate written agreement. They supersede in full any previous agreements between the User and **CONCEPTREND, S.A.** relating to the Site and the Services.

SEVERABILITY

If any provision of these Terms of Use is declared invalid by a final judicial or arbitral decision, the remaining provisions shall not thereby be rendered invalid. **CONCEPTREND, S.A.** reserves the right, where appropriate, to amend these Terms of Use so as to remedy the invalidity.

NOTICES / COMMUNICATIONS / COMPLAINTS

Any notices and communications from **CONCEPTREND, S.A.** to the User under these Terms of Use should preferably be sent to the email address or postal address provided by the User in their User Account, without prejudice to

CONCEPTREND, S.A. using other contact details and methods.

Any notices, communications and complaints from the User should preferably be submitted by email.

9. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

These Terms of Use, and the relationship between the User and **CONCEPTREND, S.A.** under them, are governed by the applicable laws of the Portuguese Republic. The User and **CONCEPTREND, S.A.** agree to submit any legal issues arising from these Terms of Use to the exclusive jurisdiction of the courts of the Judicial District of Porto, without prejudice to any applicable mandatory legal provisions. Notwithstanding the foregoing, **CONCEPTREND, S.A.** may seek interim relief, or an equivalent form of urgent legal remedy, in any jurisdiction.

GENERAL BOOKING CONDITIONS

1. SCOPE

1.1. These General Conditions govern the service agreement entered into through the website www.lavandeiradouro.com and form an integral part of that agreement. The parties to the agreement are **CONCEPTREND S.A.**, a public limited company with its registered office at Rua da Lavandeira, 4640-024 Ancede - Baião, registered with the Porto Commercial Registry under the sole registration and legal entity number 507733240, with a share capital of EUR 3,625,000.00 ("**CONCEPTREND, S.A.**"), the entity which operates the **Lavandeira Douro Nature & Wellness** hotel, and the customer who enters into the agreement. The purpose of the agreement is the provision of tourist accommodation booking services.

1.2. The Agreement shall be deemed entered into once the booking made through the Site has been confirmed in accordance with these General Conditions. The Customer acknowledges and accepts these General Conditions by ticking the relevant checkbox on the booking form. The Customer also acknowledges and accepts the Website Terms of Use and the corresponding Privacy Policy.

2. BOOKINGS

2.1. When making a booking, the Customer must correctly complete the relevant form, specifying the check-in and check-out dates and the applicable rate, always subject to confirmation of availability by **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, as well as providing their personal and payment details. The Customer is fully responsible for the choices made and for the information supplied, which must be complete, true and up to date.

2.2. Once the Customer confirms the booking details, a booking reference is assigned and must be quoted in all communications with **Lavandeira Douro Nature & Wellness**.

2.3. The Customer is also fully responsible for possessing and/or obtaining the necessary documents, including identity documents, authorisations, visas and vaccination certificates. **Lavandeira Douro Nature & Wellness** accepts no liability for any refusal to issue a visa or permission for the Customer to enter any country. In such cases, section 10 shall apply.

2.4. As special arrangements and rates for children vary according to factors including age, the service provider and travel dates, **Lavandeira Douro Nature & Wellness** advises the Customer to obtain information from it before making a booking.

2.5. No refund shall be due for goods and/or services made available to the Customer which the Customer chooses not to use or enjoy.

3. BENEFITS, PROMOTIONS AND DISCOUNTS

3.1. Depending on agreements entered into by **CONCEPTREND, S.A.** with third parties ("Partners") which are in force on

the date on which the Customer makes the booking, the Customer may have access to discounts and special rates ("Benefits"), provided that the Customer is duly authorised by the Partner to receive them and correctly enters their identification number. **CONCEPTREND, S.A.** reserves the right to contact the Partner to confirm whether the Benefits apply to a particular Customer.

3.2. In addition to clause 3.1, **CONCEPTREND, S.A.** may offer certain promotions ("Promotions") and discounts ("Discounts") on bookings made by Customers through the Site, whether for a limited period or otherwise.

3.3. The following conditions apply to Benefits, Promotions and Discounts:

- a. To take advantage of certain Promotions and/or Discounts, the Customer may be required to enter a promotional code ("Promotional Code") or pay for the booking in advance;
- b. Benefits, Promotions and Discounts are subject to confirmation of availability;
- c. **CONCEPTREND, S.A.** reserves the right to cancel Benefits, Promotions and/or Discounts or reject a Promotional Code where the total value of Promotional Codes already used exceeds a specified financial limit or where they are used fraudulently, including by someone who is not their holder or beneficiary;
- d. Benefits, Promotions and Discounts are valid only for bookings made through the Site and may not be transferred to third parties;
- e. If a booking made using a Benefit, Promotion or Discount is cancelled or not used, the value of the Benefit, Promotion or Discount will not be refunded and its reapplication to another booking is not guaranteed;
- f. If the Customer changes the features and/or holder of a booking made using a Benefit, Promotion or Discount, the Customer may lose the benefit or privilege granted with the booking. In the event of withdrawal, section 10 shall apply;
- g. The use of fraudulent mechanisms to obtain Benefits, Promotions or Discounts renders the Customer liable under the general law and entitles **Lavandeira Douro Nature & Wellness** to choose between (a) applying the rate without the discount and (b) terminating the Agreement. For the purposes of the consequences arising from such termination, it shall be treated as termination by the Customer under clause 10.1, without prejudice to the right of Lavandeira Douro Nature & Wellness to be compensated for all loss suffered;
- h. **Lavandeira Douro Nature & Wellness** reserves the right to cancel and/or amend Benefits, Promotions and Discounts at any time.

4. TAXES

Unless expressly stated otherwise, the booking price is subject to any legally applicable taxes, including Value Added Tax, which **Lavandeira Douro Nature & Wellness** will charge to the Customer together with the booking at the legal rate in force for the services contracted.

5. FEES

5.1. Bookings, amendments and cancellations may be subject to fees charged by **Lavandeira Douro Nature & Wellness** to the Customer. Such fees are calculated according to the type of booking, the date on which it is made, amended or cancelled, and the applicable rate, and will be disclosed when the Customer makes the booking. **Lavandeira Douro Nature & Wellness** may also charge additional fees for booking amendments or cancellations.

5.2. Fees are payable for each booking made in consideration for the provision of online booking services by **Lavandeira Douro Nature & Wellness** to the Customer and are charged when the Customer pays for the booking.

5.3. Fees payable by the Customer to **Lavandeira Douro Nature & Wellness** in connection with a booking are non-refundable if the Customer does not use or enjoy the goods and/or services contracted, or for any other reason not attributable to **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, unless the Customer cancels the booking in accordance with the terms, including the time limits, described in these General Conditions.

6. ACCOMMODATION

6.1. The features of the Hotel are those stated in the booking. However, as photographs of the Hotel may not have been taken on the date on which the Customer makes the booking, there may be non-material differences between the photographs and the actual Hotel when the Customer uses the services contracted. Such differences do not entitle the Customer to any amendment of the Agreement.

6.2. Prices shown are per room, although they may be shown per person or according to other criteria, which will in all cases be clearly indicated on the Site when the booking is made. If a booking can be made for more guests than the normal occupancy of the Accommodation, an extra bed may have to be provided. It may not offer the same comfort or quality as the other beds in the Accommodation and may reduce the usable floor area. The same applies to children's

beds.

6.3. Meal plans and their specific terms are communicated to the Customer through the Site when the booking is made.

6.4. Unless otherwise stated in the booking, the meal plan does not include any meals.

6.5. If the Customer arrives with more guests than stated in the booking to use the Accommodation, the Hotel management may refuse them entry, and **Lavandeira Douro Nature & Wellness** shall not be liable for that refusal.

6.6. As a general rule, the Accommodation may be occupied from 3:00 p.m. on the date of arrival and must be vacated before 12:00 noon on the date of departure, in each case according to the Hotel's local time. Remaining in the Accommodation beyond the applicable check-out time may result in additional charges, which shall be the Customer's sole responsibility.

6.7. If the Customer does not arrive at the Hotel by 11:59 p.m. on the check-in date stated in the booking confirmation, the Hotel may treat the booking as a no-show and sell the Accommodation to a third party. **Lavandeira Douro Nature & Wellness** shall not be liable in such circumstances.

6.8. The Customer must comply with the Hotel's internal rules of use. **Lavandeira Douro Nature & Wellness** shall not be liable for any loss suffered by the Customer as a result of a breach of those rules.

7. PAYMENT

7.1. The Customer must pay the amount stated in the booking form as a precondition for using the booking contracted.

7.2. The Customer may pay for the booking:

a. on the Site, on the date on which the booking is made;
at the Hotel, on the date of check-in to the Accommodation, where this payment method is available for the type of booking made by the Customer.

7.3. If the Customer chooses to pay when making the booking, payment must be made using a credit card held in the Customer's name and issued by one of the card issuers with which **Lavandeira Douro Nature & Wellness** works, as listed on the booking form. Payment will be accepted by **Lavandeira Douro Nature & Wellness** within the limits authorised by the relevant card issuer.

7.4. Alternatively, if the Customer wishes to pay only at the Hotel, payment may be made using the methods permitted by the Hotel. The Customer should obtain timely information from the Hotel or **Lavandeira Douro Nature & Wellness** regarding accepted payment methods. Nevertheless, when the booking is made on the Site, **Lavandeira Douro Nature & Wellness** will always request credit card details as a booking guarantee and undertakes to charge the card an amount corresponding to the first night booked only if:

- a. the Customer does not arrive at the Hotel on the check-in date stated in the booking confirmation;
- b. the Customer cancels the booking without providing the notice specified in the booking confirmation, which the Customer expressly accepts and authorises.

7.5. The credit card information entered by the Customer is protected by Verisign in accordance with the **Lavandeira Douro Nature & Wellness** Privacy Policy.

8. IMPOSSIBILITY OF PERFORMANCE

Where **Lavandeira Douro Nature & Wellness** is unable, for reasons not attributable to it, to perform obligations arising under the Agreement, it must immediately notify the Customer of that impossibility. If the impossibility concerns an essential obligation, the Customer may terminate the Agreement without penalty or accept in writing an amendment to the Agreement and any resulting price variation. The Customer must inform **Lavandeira Douro Nature & Wellness** of their decision within four working days of receiving the notice. If the Customer does not respond, they shall be deemed to agree to the amendment.

9. COMPLAINTS

9.1. Any deficiency in the performance of the Agreement relating to services supplied by third-party service providers must be reported in writing to **Lavandeira Douro Nature & Wellness** no later than 20 working days after the end of the services contracted by the Customer.

9.2. For a complaint to be considered by **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, the Customer must first have reported it to the relevant service provider, such as a hotel, airline or guide, during the journey or stay and requested appropriate documentary evidence of the occurrence.

9.3. Where a complaint is made concerning a failure to provide services contracted from **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, the Customer may call upon the security provided for under applicable law, provided that the complaint is based on a failure to comply with duties covered by that security. For this purpose, the Customer must request Turismo de Portugal, I. P. to make a claim against the guarantor and submit:

- i. a final court judgment stating the amount of the debt, which must be due, certain and liquid;
- ii. an arbitral award;
- iii. an application requesting the intervention of the arbitration committee under the applicable legislation, accompanied by evidence supporting the facts alleged.

10. LIABILITY

10.1. **Lavandeira Douro Nature & Wellness** is responsible for the correct issue of the Accommodation documents and for any negligent selection of service providers, except where those providers were suggested by the Customer.

10.2. To the extent permitted by applicable law, **Lavandeira Douro Nature & Wellness** shall not be liable for loss arising from any unforeseen circumstance or circumstance beyond its control, including, by way of example, network delays or blockages, interference, interruptions, viruses, faults and/or disconnections affecting the **Lavandeira Douro Nature & Wellness** operation of the Site or the Customer's computer devices and equipment, or any other abnormal operation of the booking service arising from causes beyond its control which prevent the booking from being completed.

10.3. The Customer shall be liable to **Lavandeira Douro Nature & Wellness** in accordance with the law.

11. GUARANTEES

The liability of **Lavandeira Douro Nature & Wellness** arising from its obligations to the Customer is covered by civil liability insurance taken out with GENERALI - Companhia de Seguros S.P.A., policy number 0151 1001958 000, in the amount of EUR 250,000.00, and by security constituted through a bank guarantee in favour of Turismo de Portugal in the amount of EUR 45,052.63, subject to the terms and exclusions laid down by applicable law.

12. PERSONAL DATA

When completing the booking form, the Customer will be asked to provide certain data capable of identifying them ("Personal Data"). Such data will be collected by **Lavandeira Douro Nature & Wellness** and processed by **CONCEPTREND, S.A.** - Serviços de Gestão, S.A., an entity engaged by **Lavandeira Douro Nature & Wellness** for that purpose, in strict compliance with the law and in accordance with the Site's Privacy Policy.

13. CONTACT

All communications or notices relating to the Agreement must be made using the information supplied by the Customer through the online form. Any change to the Customer's details, and any communication or notice from the Customer to **Lavandeira Douro Nature & Wellness**, must be sent using the following contact details:

- i. reserve@lavandeiradouro.com;
- ii. (+351) 910 905 093 (call to the Portuguese mobile network) · (+351) 255 551 008 (call to the Portuguese fixed network).

14. GENERAL PROVISIONS

14.1. These General Conditions apply only to bookings of services made through the Site and supplement any specific conditions agreed in writing between the Customer and **Lavandeira Douro Nature & Wellness** in relation to the subject matter of the Agreement, or referred to in a specific area of the Site for a particular product or service, including the booking confirmation (the "Specific Conditions"), which also form an integral part of the Agreement.

14.2. In the event of conflict, the Specific Conditions shall prevail over these General Conditions. Any additional written provisions specifically agreed between the Customer and **Lavandeira Douro Nature & Wellness** and signed by both parties shall prevail over both and shall form part of the Agreement.

14.3. Once entered into, the Agreement may be amended only in writing by a document signed by the Customer and

Lavandeira Douro Nature & Wellness, which shall become an integral part of the Agreement.

14.4. **Lavandeira Douro Nature & Wellness** may amend these General Conditions at any time, without prior notice, in relation to future legal relationships. Accordingly, each time the Customer makes a booking, even if they use the Site frequently, they must read these General Conditions in full.

19. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

The Agreement is governed by the laws of the Portuguese Republic.

The courts of the Judicial District of Porto shall have exclusive jurisdiction to resolve any dispute arising from the validity, formation, performance, breach, termination or interpretation of the Agreement, without prejudice to any applicable mandatory legal provisions.