

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.