

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta declaração de garantia de privacidade de dados aplica-se especificamente e exclusivamente aos serviços da sociedade Memória Permanente Lda, todas legitimamente titulares da marca Villa Prime Hotel e adiante assim designadas.

Respeito pela privacidade

1 As informações solicitadas ao cliente são necessárias para o processamento do seu pedido, para a gestão da respetiva participação no programa de fidelização do Villa Prime Hotel e, se for o caso, para o envio de produtos e serviços do próprio hotel. As mesmas serão transmitidas ao Villa Prime Hotel e ao fornecedor do pagamento online ao abrigo das medidas pré-contratuais referentes à reserva de hotéis. Na ausência de informações, o Villa Prime Hotel não poderá registar a reserva.

2 Salvo em caso de oposição por parte do cliente, se o mesmo tiver efetuado uma reserva através do site www.villaprimehotel.com, o Villa Prime Hotel pode enviar-lhe por e-mail as suas promoções, ofertas promocionais e/ou inquérito de satisfação após a sua estadia no hotel.

3 O cliente pode recusar, sem qualquer tipo de custos, que estes dados sejam utilizados para prospeção, em particular, de natureza comercial. Para além disso, o cliente pode anular a subscrição em qualquer altura, clicando sobre a hiperligação de anulação de subscrição, apresentada no final do corpo do e-mail comercial.

4 O cliente é informado de que o conjunto de dados pessoais recolhido será sujeito a um tratamento informático cuja responsabilidade cabe ao Villa Prime Hotel.

5 O tratamento destes dados irá permitir que o Villa Prime Hotel:

. cumpra as suas obrigações em relação ao cliente;

. informe o cliente de ofertas especiais e de todos os novos serviços que criar.

6 Em cada formulário de recolha de dados pessoais, o cliente é informado da natureza obrigatória ou facultativa das respostas, através da presença de um asterisco (*).

INFORMAÇÕES PESSOAIS

São várias as circunstâncias em que solicitamos os seus dados pessoais: quando efetua uma reserva, se regista no nosso website, subscreve a newsletter, nos envia um contacto solicitando uma sala para eventos ou quando nos envia o formulário de candidatura espontânea ou solicitada.

Toda a informação pessoal será usada apenas para a efetivação da reserva para sua comodidade, na simplificação do processo de reserva, no caso de ser um cliente registado, para o informar das nossas promoções e, por fim, para análises estatísticas de marketing de uso exclusivo do Villa Prime Hotel.

POLÍTICA DE SEGURANÇA

O Villa Prime Hotel tem como compromisso assegurar um serviço de qualidade a todos os clientes e visitantes do seu website, bem como os aspetos que se relacionem com a sua segurança.

Para garantir a segurança dos seus dados e a máxima confidencialidade, tratamos a informação que nos fornecer de forma confidencial de acordo com as nossas políticas e procedimentos internos de segurança e confidencialidade.

Sempre que lhe for solicitada informação de cartão de crédito, esta comunicação é efetuada através de linha segura SSL (Secured Sockets Layer)

E-MAIL

Se subscrever a newsletter no nosso website, receberá por e-mail informação acerca das nossas promoções e destaques. Caso não pretenda receber mais newsletters, poderá solicitar o seu cancelamento em qualquer altura em cada newsletter recebida.

RESPOSTAS

O Villa Prime Hotel compromete-se a responder a qualquer pedido do titular de qualquer cartão aceite num período não superior a dois dias.

CONTACTOS

Villa Prime Hotel

Rua Barão da Trovisqueira, n.º 338

4760-126 Vila Nova de Famalicão

Tel: 00351 252 104 603

E-mail: info@villaprimehotel.com

CONDIÇÕES GERAIS, REGRAS DE FUNCIONAMENTO, RESERVAS, VENDAS E REEMBOLSOS

- 1** O Villa Prime Hotel explora o website www.villaprimehotel.com, site de reservas hoteleiras da sua unidade.
- 2** O website permite efetuar reservas de alojamentos no Villa Prime Hotel.
- 3** O cliente declara ter recebido da parte do Villa Prime Hotel todas as informações necessárias no website www.villaprimehotel.com.
- 4** Qualquer reserva efetuada através do site www.villaprimehotel.com ou através dos serviços móveis pressupõe a consulta e plena aceitação das presentes condições gerais bem como das condições de venda da tarifa reservada e promocional.
- 5** Ao efetuar uma reserva, o cliente aceita e está sujeito às presentes condições gerais, bem como às condições de venda da tarifa reservada ou promocional; esta aceitação é indispensável para a realização de qualquer reserva.
- 6** O cliente pode guardar ou editar as presentes condições gerais, utilizando para tal as funcionalidades standard do seu browser ou computador.
- 7** O site inclui as seguintes informações:
 - . O aviso legal que possibilita uma identificação precisa do Villa Prime Hotel e inclui a sua denominação social, endereço eletrónico, número de contacto, sede social/morada e número de identificação fiscal.
 - . As características essenciais dos alojamentos propostos (as fichas do hotel podem ser consultadas no momento da reserva consoante o quarto selecionado);
 - . Os serviços adicionais propostos;
 - . Os preços;
 - . As modalidades de pagamento;
 - . As condições gerais de venda e as condições de venda da tarifa reservada ou promocional;
 - . O prazo de validade da oferta e respetivo preço;
 - . A duração mínima do contrato proposto, se for o caso.
- 8** A totalidade das informações acessíveis em www.villaprimehotel.com é apresentada em língua portuguesa bem como em inglês.
- 9** O cliente declara ter plena capacidade jurídica que lhe permita assumir compromissos ao nível das presentes condições gerais.

OBJETO

- 1** As presentes condições gerais definem os direitos e obrigações das partes envolvidas no âmbito da reserva/compra à distância de serviços fornecidos pelo Villa Prime Hotel no seu site www.villaprimehotel.com.
- 2** As mesmas condições gerais regem todos os passos necessários para efetuar a reserva e, após a sua execução, os passos seguintes entre as partes contratantes.
- 3** O cliente reconhece ter tomado conhecimento e aceite estas condições gerais de venda, bem como as condições de venda da tarifa reservada, disponíveis em www.villaprimehotel.com.

DURAÇÃO

- 1 As presentes condições gerais de venda são aplicáveis durante todo o período de colocação dos serviços online pelo Villa Prime Hotel no seu site.
- 2 O Villa Prime Hotel reserva-se ao direito de, sem qualquer aviso prévio ou indemnização, encerrar temporária ou definitivamente o site www.villaprimehotel.com ou a secção de reservas online.
- 3 O Villa Prime Hotel não é responsável por danos de qualquer natureza que possam resultar destas alterações e/ou de uma indisponibilidade temporária ou, até mesmo, do encerramento definitivo de parte ou totalidade do website ou dos serviços associados ao mesmo, tais como a secção de reservas online.

RESERVA/COMPRA

- 1 O cliente escolhe os serviços e tipologias de alojamento no site.
- 2 O cliente reconhece ter tomado conhecimento da natureza, destino e modalidades de reserva dos serviços disponíveis no website bem como ter solicitado e obtido as informações necessárias e/ou complementares para efetuar a sua reserva em total conhecimento de causa.
- 3 O cliente é exclusivamente responsável pela sua escolha de serviços e adequação às suas necessidades, de forma que a responsabilidade do Villa Prime Hotel não pode ser invocada a este respeito.
- 4 A reserva é considerada como aceite pelo cliente no início do processo de reserva.

PROCESSO DE RESERVA

- 1 As reservas efetuadas pelo cliente são realizadas através da ficha de reserva virtual disponível online no site www.villaprimehotel.com ou por pedido de reserva através dos serviços móveis.
- 2 A reserva é considerada efetuada a partir da receção da ficha de reserva ou do pedido de reserva pelo Villa Prime Hotel ou aquando do pagamento online antecipado com cartão de crédito válido. Todas as reservas têm de ser garantidas com o cartão de crédito ou pagamento prévio de, pelo menos, 50% do valor da mesma, com respetivo comprovativo enviado por e-mail.
- 3 O cliente compromete-se, antes de qualquer reserva, a fornecer as informações solicitadas na ficha de reservas online ou no pedido de reserva.
- 4 O cliente confirma a veracidade e exatidão das informações fornecidas.
- 5 O processo de reserva inclui as seguintes fases:
 - . pesquisa do hotel e escolha do alojamento e tarifa;
 - . seleção, se for o caso, de um ou vários serviços adicionais;
 - . verificação dos detalhes da reserva, preço total, condições de venda aplicáveis e eventuais ajustes da escolha (quarto, tarifa, serviços adicionais), apenas no caso de reservas online;
 - . introdução dos dados do cliente;
 - . consulta e aceitação das condições gerais de venda, assim como das condições de venda da tarifa reservada;
 - . validação da reserva por parte do cliente após confirmação com cartão de crédito ou transferência de 50% do valor total.

COMPROVATIVO DE RECEÇÃO DA RESERVA

- 1 A reserva do cliente é sujeita a um comprovativo de receção enviado por correio eletrónico.
- 2 No caso das reservas online, o comprovativo de receção da reserva enviado por correio eletrónico recapitula a oferta do contrato, os serviços reservados, os preços, as condições de venda referentes à tarifa selecionada aceite pelo cliente, as informações sobre o serviço pós-venda e garantias comerciais, bem como a morada e demais contactos do estabelecimento do vendedor na qual o cliente pode apresentar as suas reclamações.

APOIO A CLIENTES

Para qualquer reclamação relativa à sua reserva no Villa Prime Hotel, o nosso apoio ao cliente está disponível de segunda a sexta, das 9h00 às 12h e das 15h às 22h00 (horas portuguesas) através dos seguintes números: Tel: 00351 252 104 603; E-mail: info@villaprimehotel.com

ENDEREÇO POSTAL

Rua Barão da Trovisqueira, n.º 338
4760-126 Vila Nova de Famalicão
Portugal

CANCELAMENTO OU MODIFICAÇÃO POR INICIATIVA DO CLIENTE

- 1 As condições de venda da tarifa reservada determinam as modalidades de anulação e/ou modificação da reserva.
- 2 Não é permitido qualquer tipo de alteração e/ou anulação das reservas pré-pagas. Os montantes pagos adiantadamente, que constituem sinais, não serão sujeitos a qualquer tipo de reembolso. Neste caso, é referida esta situação nas condições de venda da tarifa.
- 3 Se as condições de venda da tarifa reservada ou promocional assim o permitirem:
. informamos que no caso de anulação da reserva com menos de 48h de antecedência da data prevista de chegada ou em caso de não comparência no Hotel será cobrado o valor total da reserva.
- 4 Em caso de interrupção da estadia, será cobrado 100% do valor correspondente a 1 noite de estadia na tipologia de alojamento reservada. Em caso de reserva pré-paga, não ocorrerá nenhum reembolso.
- 5 Salvo indicação em contrário, o cliente deve deixar o alojamento até às 12 horas do dia do fim da reserva. Perante o incumprimento desta regra, será faturada ao cliente uma noite suplementar.

ESTADIA NO HOTEL

- 1 Nos termos da regulamentação em vigor, à chegada ao hotel será solicitado ao cliente o preenchimento de um registo para controle de hóspedes. Para tal, será solicitada ao cliente e acompanhantes a apresentação de um documento de identificação para que se possa assim verificar se é ou não necessário o preenchimento do referido documento.
- 2 O Cliente aceita e compromete-se a utilizar o quarto de uma forma prudente. Assim, qualquer comportamento contrário às boas maneiras e à ordem pública fará com que os responsáveis do hotel solicitem ao cliente que abandone as instalações, sem qualquer indemnização ou reembolso, caso já tenha sido realizado algum pagamento.

RESPONSABILIDADE

- 1 As fotografias apresentadas no website não têm qualquer carácter contratual. Ainda que tenham sido feitos todos os esforços para que as fotografias, representações gráficas e textos reproduzidos para ilustrar o Villa Prime Hotel forneçam uma imagem o mais exata possível das ofertas de alojamento propostas, poderão ocorrer algumas alterações, nomeadamente devido à alteração de mobiliário ou eventuais renovações. O Villa Prime Hotel não se responsabilizará pela inexecução ou má execução da reserva por motivos de força maior, falta de terceiros, falta do cliente ou falta dos seus parceiros, em situações de indisponibilidade da rede de internet, impossibilidade de acesso ao site, intrusão exterior, vírus informáticos ou em caso de pré-pagamento não autorizado pela entidade bancária titular.
- 2 O Villa Prime Hotel declina qualquer responsabilidade por quaisquer danos indiretos resultantes das presentes condições gerais, nomeadamente, perda de exploração, falta de terceiros, falta do cliente ou falta por parte dos seus parceiros.

3 As hiperligações existentes podem reenaminhá-lo para outros sites que não o do Villa Prime Hotel, o qual declina qualquer responsabilidade relativamente ao conteúdo dos referidos sites e aos serviços neles apresentados.

4 Qualquer reserva ou pagamento irregular, sem efeito, incompleto ou fraudulento por motivo imputável ao cliente levará à anulação da mesma a expensas do cliente, sem prejuízo de quaisquer ações civis ou penais a intentar contra este último.

RECLAMAÇÕES

1 As reclamações referentes ao não cumprimento ou má execução da prestação de serviços de hotelaria devem, sob pena de exclusão, ser enviadas por escrito para o Villa Prime Hotel após 24h da chegada, para a morada de apoio a clientes supramencionada ou entregues diretamente no hotel.

2 O Villa Prime Hotel é explorado por uma sociedade por quotas, por conseguinte, esta é a única responsável para com os clientes em caso de eventuais danos. Em situações litigiosas, é também apenas à sociedade exploradora do hotel que o cliente se deve dirigir.

PREÇOS

1 Os preços da reserva de alojamento e outros serviços são indicados antes e depois da reserva.

2 Os preços indicados referem-se ao quarto, ao número de pessoas e à(s) data(s) seleccionada(s).

3 Os preços são confirmados ao cliente num montante com todos os impostos incluídos, na moeda corrente que o hotel utiliza e não são válidos para além da data indicada no site.

4 Exceto indicação em contrário, os pagamentos adicionais (pequeno-almoço, garagem, cama-extra, etc.) não estão incluídos no preço.

5 Os preços incluem o IVA aplicável no dia da compra e qualquer alteração da taxa de IVA aplicável será de imediato repercutida nos preços aplicáveis na data de faturação.

6 Qualquer modificação ou instauração de novas taxas legais ou regulamentares impostas pelas autoridades competentes será de imediato repercutida nos preços aplicados na data de faturação.

7 O Villa Prime Hotel, no momento da confirmação da reserva de cliente, irá indicar o valor total da compra.

PAGAMENTO

1 O cliente transmite os seus dados bancários a título de garantia da reserva, exceto as condições ou tarifas especiais ou promocionais, por cartão bancário de crédito ou privativo (Visa, Mastercard, American Express) ao indicar diretamente na zona fornecida para o efeito (introdução de dados protegida pela tecnologia SSL) o número de cartão (sem espaços entre os números), bem como a sua data de validade e o criptograma visual no âmbito de um pré-pagamento através da plataforma de pagamento.

2 O débito do pagamento é efetuado no hotel no momento da estadia, exceto em casos de condições ou tarifas especiais onde o débito é efetuado no momento da reserva (pré-pagamento online para certas tarifas). Este pré-pagamento é considerado um sinal e será de 50% do valor total.

3 A utilização de créditos de outra natureza, emitidos nomeadamente através de vouchers do hotel, está limitada aos gastos pagos no hotel. Estes valores não podem, em caso algum, ser utilizados para pagar serviços, nomeadamente no restaurante, salvo disposição em contrário.

4 Em caso de não comparência do cliente (reserva não anulada - não comparência do cliente) de uma reserva garantida por cartão bancário, o hotel debitará ao cliente, a título de indemnização fixa, o montante correspondente à primeira noite com pequeno-almoço incluído no cartão bancário fornecido pelo mesmo para garantir a reserva.

5 O Villa Prime Hotel escolheu a Redunicre (Payment Service Provider – empresa que fornece os serviços de pagamento) para proteger os pagamentos efetuados online com cartão de crédito. A validade do cartão de pagamento do cliente é verificada pela Redunicre. A recusa do cartão de crédito poderá ocorrer por diversas razões: roubo do cartão, cartão bloqueado, plafond atingido, erro na introdução de dados, etc. Caso ocorra algum problema, o cliente deverá contactar o seu banco e o hotel para confirmar a sua reserva e o seu modo de pagamento.

6 Se o cliente reservar vários quartos, o cartão de pagamento que for utilizado na plataforma Redunicre têm de permitir pagar antecipadamente os quartos em causa com um sinal de 50%.

7 No momento de pré-pagamento, o montante que é debitado aquando da reserva inclui: o preço do alojamento, as respetivas taxas associadas, o preço das refeições, caso sejam escolhidas refeições, as respetivas taxas associadas às refeições e todos os outros serviços adicionais selecionados pelo cliente.

8 No caso da uma tarifa sujeita a pagamento online, o débito do montante pago adiantadamente, que constitui o sinal, é efetuado no momento da reserva.

AUTORIZAÇÃO

1 A introdução de dados bancários solicitados, tal como a aceitação das presentes condições gerais e da ficha ou pedido de reserva, constitui uma assinatura eletrónica que assume, entre as partes, o mesmo valor que uma assinatura manuscrita.

2 Os registos informatizados guardados nos sistemas informáticos do Villa Prime Hotel serão guardados em condições de segurança razoáveis e considerados como comprovativos das comunicações, encomendas e pagamentos efetuados entre as partes.

3 O cliente é informado que o seu endereço IP fica registado no momento da reserva.

FORÇA MAIOR

O Villa Prime Hotel não pode ser responsabilizado por parte do cliente em situações de inexecução das suas obrigações devido a um acontecimento de força maior. São considerados casos de força maior ou fortuitos aqueles que geralmente são reconhecidos como tal pelos órgãos jurisdicionais.

LEI APLICÁVEL

As presentes condições gerais de venda são regidas pela lei portuguesa.

EVOLUÇÃO/ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA PELA INTERNET

As presentes condições gerais de venda pela internet podem, a qualquer momento, ser alteradas e/ou complementadas pelo Villa Prime Hotel. Nesse caso, a nova versão das condições gerais de venda pela internet será disponibilizada online pelo Villa Prime Hotel. A nova versão das condições gerais de venda pela internet é válida a partir do momento em que a mesma é disponibilizada online e será aplicada de imediato a todos os clientes.

Consulte também as condições de venda complementares associadas a cada tarifa, a cada tipo de quarto ou tipo de serviço que estão indicados nas tarifas de balcão.