



MOINHO DA AREIA

PT

MOINHO DA AREIA - TERMOS E CONDIÇÕES

1 - Reservas e pagamentos

Ao usar esta plataforma para efetuar uma reserva, está a concordar na totalidade com os nossos Termos e Condições.

Toda esta informação é importante, porque (em conjunto com o nosso e-mail de confirmação da reserva e qualquer informação contratual que lhe seja fornecida antes da reserva) estabelece os termos legais que regem as condições de alojamento que lhe serão disponibilizadas pelo Moinho da Areia.

Quando faz uma reserva, aceita pagar o respetivo custo do alojamento, incluindo quaisquer taxas e impostos que possam aplicar-se.

Modalidades de reserva

Ao efetuar a sua reserva pode optar pela modalidade de tarifa **NÃO REEMBOLSÁVEL**, caso em que o respetivo valor deverá ser pago através do seu cartão de crédito no momento da reserva. Nesta modalidade, em caso de cancelamento ou não comparência, por qualquer motivo, não será reembolsado o valor pago.

Em alternativa, pode optar pela modalidade de tarifa **REEMBOLSÁVEL**, caso em que não terá de efetuar logo o pagamento e poderá anular a reserva sem qualquer penalização, no prazo abaixo indicado.

Após a confirmação da sua reserva, receberá um e-mail contendo os detalhes da sua estadia (número de reserva, data de chegada e partida, número de hóspedes e quartos). O pagamento deve ser efetuado até 72 horas antes da chegada. Caso tal pagamento não ocorra, a reserva é considerada inválida e sem efeito.

Formas de pagamento

O pagamento por cartão de débito ou crédito, VISA, Mastercard ou Amex é aceite. Os detalhes do cartão são necessários como garantia no momento da reserva, para que a reserva seja considerada válida.

IVA

Todos os preços indicados no nosso website ou noutra local para quartos e serviços no Moinho da Areia incluem IVA (o imposto geral sobre vendas em Portugal). Se as taxas de IVA mudarem, reservamo-nos o direito de alterar os nossos preços em conformidade.

2 - Política de cancelamento de reservas

Na tarifa **NÃO REEMBOLSÁVEL**, não há devolução do montante pré-pago.

Na modalidade de tarifa **REEMBOLSÁVEL**, os cancelamentos efetuados com mais de 7 dias antes da data de chegada não acarretarão quaisquer encargos.



Para cancelamentos efetuados posteriormente, será cobrada uma noite de estadia.

Se tivermos de alterar ou cancelar a sua reserva

Não esperamos ter de fazer alterações à sua reserva, no entanto, por vezes ocorrem problemas e as reservas têm de ser alteradas ou canceladas. Só alteraremos ou cancelaremos a sua reserva, se necessário, para realizar ou completar trabalhos essenciais de reparação ou renovação, ou por outras razões imprevistas na altura em que fez a sua reserva, que estão fora do nosso controlo razoável.

Se tivermos de alterar ou cancelar a sua reserva, faremos os nossos melhores esforços para lhe oferecer uma reserva alternativa adequada. Se não formos capazes de lhe oferecer uma alternativa adequada, ou se não aceitar a alternativa que oferecemos, reembolsaremos o montante total que nos pagou pela reserva, mas não poderemos ser responsabilizados por qualquer outra perda que possa sofrer.

3 - Chegadas / Partidas

Chegadas

Por favor, forneça-nos a sua melhor estimativa da hora de chegada.

O check-in é feito entre as 15:00 e as 21:00. Se os hóspedes chegarem mais cedo, e assim o desejarem, a sua bagagem será guardada na nossa receção.

Para chegadas depois das 21:00 horas, por favor informe-nos com antecedência para podermos ver a melhor forma de facilitar o seu check-in.

Partidas

O check-out deve ser feito até às 11:00H.

Será permitida a entrada e saída fora dos horários estipulados, desde que os quartos estejam vagos, dependendo da disponibilidade e mediante autorização de um membro da equipa do Moinho da Areia.

4 - Manutenção da casa

O Moinho da Areia garante condições ótimas de higiene do quarto, sendo uma limpeza e desinfeção completa antes da chegada dos hóspedes e após a sua partida. Além disso, será efetuada uma limpeza diária e arrumação do quarto. As estadias superiores a 4 noites incluem uma mudança de toalhas, e também de roupa de cama quando solicitada pelo hóspede.

O nosso staff ou equipa de manutenção poderá também ter de aceder ao seu quarto para realização de trabalhos de manutenção ou reparações urgentes ou em caso de necessidade de realização de verificações de rotina do imóvel. Nestas situações, sempre que possível, informá-lo-emos antecipadamente da data e hora a que necessitaremos de acesso.

5 - Regras de funcionamento:

É proibido fumar no interior das instalações interiores do Moinho da Areia, apenas sendo tal permitido no terraço.

O terraço está destinado a uso exclusivo dos hóspedes, devendo ser trancado à chave depois da sua utilização, para sua segurança.

A cozinha e os frigoríficos são para uso exclusivo da equipa do Moinho da Areia.

Se viajar com uma criança até aos 2 anos de idade, colocamos gratuitamente no seu quarto um berço, sujeito a disponibilidade e à tipologia do quarto.



No que diz respeito a camas extra a política do Moinho da Areia é não as ter devido às características únicas dos quartos.

Os hóspedes têm ao seu dispor no roupeiro um cofre, que pode ser programado com um código, para guardar os seus pertences mais valiosos.

Optámos por não incluir televisões nos quartos. Trata-se de uma decisão consciente, uma vez que o queremos encorajar a dedicar o tempo nesta ilha àquilo que para si tem mais significado. Tem, no entanto, uma televisão disponível na sala de estar que pode utilizar tendo em atenção o volume para não incomodar os restantes hóspedes.

Existem na sala de estar alguns livros que pode consultar sobre os Açores e outros temas de interesse, sendo que estes devem sempre permanecer no Moinho da Areia.

As unidades de alojamento do Moinho da Areia, devido à configuração do antigo moinho de água e a sua envolvente, inviabilizam os melhores acessos aos equipamentos especializados para mobilidade reduzida.

6 - Segurança

O Moinho da Areia tem um sistema de videovigilância permanente no exterior que pretende salvaguardar a sua segurança, através de ligação direta à polícia caso de alguma emergência.

Um sistema de deteção de incêndio encontra-se instalado nas áreas comuns do Moinho da Areia e alerta automaticamente os bombeiros para que estes possam prestar assistência. Existem alarmes sonoros que serão ativados em caso de necessidade de evacuação e são providenciados extintores pela casa e uma manta corta-fogo na cozinha.

7 - Cortesia para com os outros

Por respeito aos demais hóspedes, solicitamos que evite ruídos após as 22:00. As festas são estritamente proibidas, a menos que especificamente autorizadas.

8 - Proteção de dados

A confidencialidade e o sigilo de todas as informações pessoais fornecidas pelos convidados serão mantidos. Os dados são introduzidos no sistema do Moinho da Areia para reservas e informações de contacto. De acordo com a legislação europeia de proteção de dados, os hóspedes podem retificar ou cancelar os seus dados sempre que desejarem. Se tiver alguma questão ou precisar de informações adicionais sobre este assunto, por favor entre em contacto connosco em hello@moinhodaareia.pt

9 - Responsabilidade civil

O Moinho da Areia não é responsável por danos causados por hóspedes, perdas, roubos ou acidentes dentro ou fora do quarto. Se os hóspedes deixarem a chave na fechadura e for necessário chamar um técnico, os respetivos encargos serão atribuídos aos hóspedes.

10 - Os nossos direitos de acesso

Para além dos serviços de limpeza diária, o nosso staff ou equipa de manutenção poderá ter de aceder ao seu quarto se houver um problema imprevisto, investigar uma reclamação que tenha feito ou realizar



certas verificações de rotina do imóvel. Caso isto ocorra, faremos o nosso melhor para o informar antecipadamente da data e hora a que necessitaremos de acesso.

11 - O direito a desalojar

Podemos rescindir o nosso contrato consigo e pedir-lhe que abandone imediatamente o seu alojamento nas seguintes situações:

- Havendo suspeita de incumprimento destes Termos e Condições;
- Caso o seu comportamento coloque em risco a segurança dos nossos visitantes ou do nosso pessoal;
- Havendo queixa de comportamento anti-social ou inaceitável contra si;
- Caso o seu comportamento cause danos irreparáveis à propriedade ou ao seu conteúdo;
- Caso seja excedido o limite máximo de ocupação do seu alojamento.

12 - Eventos fora do nosso controlo

O Moinho da Areia não será responsável por qualquer falha no cumprimento das suas obrigações ao abrigo destes termos e condições causadas por um evento fora do nosso controlo.

Um evento fora do nosso controlo significa qualquer ato ou acontecimento fora do nosso controlo razoável, incluindo, sem limitação, incêndio, explosão, tempestade, inundação, terramoto, subsidência, epidemia ou outro desastre natural, greves ou ação industrial por terceiros, ataque terrorista ou ameaça de ataque terrorista, guerra ou ameaça de guerra, agitação civil, motim, invasão ou falha de redes de telecomunicações públicas ou privadas.

13 - Diversos

Os hóspedes não podem utilizar os quartos para fins comerciais ou imorais.

O Moinho da Areia reserva-se o direito de modificar a qualquer momento as informações contidas no seu website para reservas online e é o único proprietário do seu conteúdo.

Caso os hóspedes tenham solicitado um quarto específico, serão envidados todos os esforços para satisfazer os seus desejos, mas reservamo-nos o direito de mudar o quarto inicialmente atribuído.

14 – Legislação Portuguesa

Estes Termos e Condições são regidos pela Lei Portuguesa.

15 - Se tiver um problema ou queixa

Temos o maior cuidado em assegurar que a nossa propriedade seja do mais alto nível. No entanto, se tiver um problema com o seu quarto, contacte-nos imediatamente e dê-nos a oportunidade de o resolver. Por favor, contacte a nossa equipa por telefone nº (+351) 296 707 371 / (+351) 935 558 120 ou e-mail hello@moinhodaareia.pt. Desenvolveremos os nossos melhores esforços no sentido de garantir que todas as suas reclamações sejam resolvidas de forma rápida e eficiente.

Aproveite a sua estadia.



EN

MOINHO DA AREIA - TERMS AND CONDITIONS

1 - Reservations and payments

By using this platform to make a reservation, you are fully agreeing to our Terms and Conditions.

All this information is important because (together with our reservation confirmation email and any contractual information provided to you prior to booking) it establishes the legal terms governing the accommodation conditions that will be made available to you by Moinho da Areia.

When you make a reservation, you agree to pay the respective cost of the accommodation, including any fees and taxes that may apply.

Booking options

When making your reservation, you can opt for the NON-REFUNDABLE rate option, in which case the respective amount must be paid via your credit card at the time of booking. In this option, in the event of cancellation or no-show, for any reason, you will not be refunded the amount paid.

Alternatively, you can opt for the REFUNDABLE rate option, in which case you will not have to make the payment immediately and you can cancel the reservation without any penalty, within the period indicated below. After confirming your reservation, you will receive an email containing the details of your stay (reservation number, arrival and departure dates, number of guests and rooms). Payment must be made up to 72 hours before arrival. Failure to make payment will result in the reservation being considered invalid and void.

Payment methods

Payment by debit or credit card, VISA, Mastercard or Amex is accepted. Card details are required as a guarantee at the time of booking for the reservation to be considered valid.

VAT

All prices indicated on our website or elsewhere for rooms and services at Moinho da Areia include VAT (the general sales tax in Portugal). If VAT rates change, we reserve the right to change our prices accordingly.

2 - Cancellation policy for reservations

In the NON-REFUNDABLE rate, there is no refund of the prepaid amount.

In the REFUNDABLE rate, cancellations made more than 7 days before the arrival date will not incur any charges.

For cancellations made later, one night's stay will be charged.

If we have to amend or cancel your booking

We do not expect to have to make any changes to your booking, however, sometimes problems arise and bookings need to be amended or cancelled. We will only amend or cancel your booking if necessary



to carry out or complete essential repair or renovation work, or for other reasons unforeseen at the time you made your booking, which are beyond our reasonable control.

If we have to amend or cancel your booking, we will use our best efforts to offer you a suitable alternative booking. If we are unable to offer you a suitable alternative, or if you do not accept the alternative we offer, we will refund the full amount you paid us for the booking, but we cannot be held liable for any other loss you may suffer.

3 - Arrivals / Departures

Arrivals

Please give us your best estimate of your arrival time.

Check-in is between 3pm and 9pm. If guests arrive earlier and so wish, their luggage will be stored at our reception.

For arrivals after 9:00 pm, please inform us in advance so that we can see how best to facilitate your check-in.

Departures

Check-out must be done by 11:00 am.

Check-in and check-out outside the stipulated times will be permitted, as long as the rooms are vacant, subject to availability and with the authorization of a member of the Moinho da Areia team.

4 - Housekeeping

Moinho da Areia guarantees optimal hygiene conditions in the rooms, with a complete cleaning and disinfection before guests arrive and after their departure. In addition, the room will be cleaned and tidied daily. Stays longer than 4 nights include a change of towels, and also of bed linen upon request by the guest.

Our staff or maintenance team may also need to access your room to carry out urgent maintenance or repair work or if they need to carry out routine checks on the property. In these situations, whenever possible, we will inform you in advance of the date and time that we will require access.

5 - Operating rules:

Smoking is prohibited inside the Moinho da Areia's indoor facilities, and is only permitted on the terrace.

The terrace is for the exclusive use of guests and must be locked after use, for your safety.

The kitchen and refrigerators are for the exclusive use of the Moinho da Areia team.

If you are travelling with a child up to 2 years of age, we will place a cot in your room free of charge, subject to availability and room type.

With regard to extra beds, Moinho da Areia's policy is not to have them due to the unique characteristics of the rooms.

Guests have access to a safe in the wardrobe, which can be programmed with a code, to store their most valuable belongings.



We have chosen not to include televisions in the rooms. This is a conscious decision, as we want to encourage you to dedicate your time on the island to what is most meaningful to you. There is, however, a television available in the living room that you can use, but be careful not to disturb the other guests by turning the volume down.

There are some books in the living room that you can consult about the Azores and other topics of interest, but these should always be kept at Moinho da Areia.

Due to the layout of the old water mill and its surroundings, the accommodation units at Moinho da Areia do not have the best access to specialized equipment for people with reduced mobility.

6 - Security

Moinho da Areia has a permanent video surveillance system outside that aims to safeguard your safety, by connecting you directly to the police in the event of an emergency.

A fire detection system is installed in the common areas of Moinho da Areia and automatically alerts the fire brigade so that they can provide assistance. There are audible alarms that will be activated in the event of an evacuation and fire extinguishers are provided throughout the house and a fire blanket in the kitchen.

7 - Courtesy to others

Out of respect for other guests, we ask that you avoid making noise after 10:00 pm. Parties are strictly prohibited, unless specifically authorized.

8 - Data protection

The confidentiality and secrecy of all personal information provided by guests will be maintained. Data is entered into the Moinho da Areia system for reservations and contact information. In accordance with European data protection legislation, guests can rectify or cancel their data at any time. If you have any questions or require further information on this subject, please contact us at hello@moinhodaareia.pt

9 - Civil liability

Moinho da Areia is not responsible for damage caused by guests, losses, thefts or accidents inside or outside the room. If guests leave the key in the lock and it is necessary to call a technician, the respective charges will be assigned to the guests.

10 - Our rights of access

In addition to daily cleaning services, our staff or maintenance team may need to access your room if there is an unforeseen problem, investigate a complaint you have made or carry out certain routine checks of the property. If this happens, we will do our best to inform you in advance of the date and time we will require access.

11 - The right to evict

We may terminate our contract with you and ask you to leave your accommodation immediately in the following situations:



- If we suspect that you have breached these Terms and Conditions;
- If your behaviour puts the safety of our visitors or staff at risk;
- If we have a complaint of anti-social or unacceptable behaviour against you;
- If your behaviour causes irreparable damage to the property or its contents;
- If the maximum occupancy limit of your accommodation is exceeded.

12 - Events outside our control

Moinho da Areia will not be liable for any failure to comply with its obligations under these terms and conditions caused by an event outside our control. An event outside our control means any act or occurrence beyond our reasonable control, including, without limitation, fire, explosion, storm, flood, earthquake, subsidence, epidemic or other natural disaster, strikes or industrial action by third parties, terrorist attack or threat of terrorist attack, war or threat of war, civil unrest, riot, invasion or failure of public or private telecommunications networks.

13 - Other

Guests may not use the rooms for commercial or immoral purposes.

Moinho da Areia reserves the right to modify the information contained on its website for online reservations at any time and is the sole owner of its content.

If guests have requested a specific room, every effort will be made to accommodate their wishes, but we reserve the right to change the room initially allocated.

14 - Portuguese Law

These Terms and Conditions are governed by Portuguese Law.

15 - If you have a problem or complaint

We take great care to ensure that our property is of the highest standard. However, if you have a problem with your room, please contact us immediately and give us the opportunity to resolve it. Please contact our team by phone on (+351) 296 707 371 / (+351) 935 558 120 or email hello@moinhodaareia.pt. We will do our best to ensure that all your complaints are resolved quickly and efficiently.

Enjoy your stay.