

# TERMOS E CONDIÇÕES

## HOTEL CANINO DA QUINTA D'ALCATEIA



Os tutores dos cães são responsáveis por cumprir todas as políticas e regulamentos do Hotel Canino da Quinta D'Alcateia. Agradecemos a sua confiança nos nossos serviços e esperamos proporcionar uma estadia agradável aos seus amigos de quatro patas.

### 1. Termos Gerais

- 1.1 Serviço de Alojamento Base: O serviço de alojamento no nosso Hotel Canino inclui a Boxe com 8 m2 (Quarto + Área Frontal coberta), Passeios Individuais (ou em conjunto nos casos de estadias não individuais) e Limpeza diária.
- 1.2 Estadia Individual: O serviço de estadia individual destina-se a acomodar um animal. O preço da diária varia em função do seu escalão de peso.
- 1.3. Estadias Duplas: O serviço de estadia dupla destina-se a acomodar dois animais da mesma família, sem limite de peso individual, que compartilham a mesma boxe e não requerem separação durante as refeições.
- 1.4. Estadias Triplas: As estadias triplas destinam-se a acomodar três animais da mesma família, com um limite de peso de até 10 kg cada, que compartilham a mesma boxe e não requerem separação durante as refeições.
- 1.5. Valor Diário: O valor diário refere-se ao período compreendido entre as 09h00 e as 18h00. Se um animal for admitido após as 15h00, cobraremos metade do valor diário adicional.
- 1.6. Épocas Altas: Os períodos de épocas altas são determinados anualmente e divulgados nas nossas instalações e no nosso site em [quintadaalcateia.pt](http://quintadaalcateia.pt).
- 1.7. Cálculo de Estadias em Épocas Diferentes: Quando as estadias coincidem com dois tipos de épocas diferentes, o valor total será calculado considerando ambas.
- 1.8. Estadias Mínimas: Em época baixa, o valor mínimo cobrado é de 2 dias completos, mesmo que a estadia seja efetivamente mais curta. Em época alta, o valor mínimo é de 3 dias completos.
- 1.9. Estadias Longas: Estadias com duração superior a 30 dias estão isentas do pagamento de época alta e estão sujeitas aos critérios de admissão e requisitos indicados no regulamento interno da Quinta D'Alcateia.
- 1.10 Raças Perigosas: Aceitamos cães de raça perigosa desde que cumpram a legislação e sejam sociáveis com cães e pessoas
- 1.11. Direito de Recusa: Reservamo-nos ao direito de recusar reservas para cães, de qualquer raça, que não sejam sociáveis com animais e pessoas.

### 2. Vacinas Obrigatórias

- 2.1. Vacinas Requeridas: Além das vacinas do plano (Múltipla e Raiva), a vacina da tosse de canil é obrigatória para todas as estadias no nosso Hotel Canino. A falta dessa vacina impedirá o check-in do animal.

### **3. Serviços Complementares**

3.1. Fornecimento de Alimentação: Se o cliente solicitar que o cão seja alimentado apenas uma vez por dia ou se os cães tiverem comida à discrição, o cálculo do fornecimento de alimentação será baseado na alimentação de 2 vezes por dia, devido ao consumo semelhante.

3.2. Atos de Alimentação Adicionais: Para solicitações de um ou mais atos de alimentação além dos dois períodos regulares, as doses adicionais serão cobradas de acordo com o nosso tarifário.

3.3. Serviço de Banhos com Desconto: O serviço de banhos associado ao alojamento em nosso hotel tem descontos baseados na duração da estadia. Estadias de 3 a 5 dias têm um desconto de 10%, estadias de 6 a 10 dias têm um desconto de 15%, e estadias com mais de 10 dias têm um desconto de 20%.

### **4. Pedido de Reserva**

4.1 Como realizar Pedido Reserva: Os pedidos de Reserva podem ser realizados através do nosso site, por telefone ou presencialmente no nosso Hotel.

4.2. Pagamento Sinal: Após fazer um pedido de reserva, o cliente irá receber no seu e-mail uma referência única para efetuar o pagamento de 25% do valor total da reserva (incluindo eventuais serviços complementares contratados). O cliente dispõe de 24h após a recepção do e-mail para efetuar o pagamento do sinal da reserva. Findo este prazo, a reserva será automaticamente cancelada.

### **5. Alterações à Reserva**

5.1. Alterações na Reserva: Quaisquer alterações na reserva, como mudanças na data de entrada ou saída, podem resultar num suplemento de 2€ caso haja uma redução no número total de dias de estadia.

5.2. Aumento da Estadia: Alterações que envolvam um aumento no número de dias da estadia só serão aceitas se houver disponibilidade. As alterações que resultem na redução do número de dias de estadia só serão reembolsadas ou ajustadas se solicitadas com pelo menos 7 dias de antecedência. Caso contrário, será cobrado o valor total originalmente previsto.

5.3. Prolongamento sem Aviso: Se ocorrer um prolongamento da estadia sem aviso prévio, será devido um pagamento diário de 3€ até que o pedido de prolongamento seja recebido. Além disso, se o animal já estiver preparado para a saída antes do pedido de prolongamento, reservamo-nos o direito de faturar o pack de saída de Hotel no valor de 10€ (geralmente oferecido como cortesia). Isso ocorre porque todos os cães são preparados para a saída, mesmo nos casos em que não foi solicitado banho e/ou tosquia. Se esses serviços foram prestados, qualquer repetição será cobrada com base nos serviços efetivamente realizados.

### **6. Cancelamento da Reserva**

5.1. Cancelamento dentro de 14 Dias após Reserva: Reservas podem ser canceladas dentro de 14 dias após a compra, e o valor será totalmente reembolsado.

5.2. Cancelamento entre 14 e 7 Dias Antes do Check-in: Se o cancelamento ocorrer entre o 14º e o 7º dia antes da data de check-in, o valor pago ficará em crédito e será ajustado na próxima reserva.

## **7. Entrada (Check-in)**

7.1 Horários para entradas: O horário de entradas é das 9h-12h e das 15h-18h.

7.2 Informações sobre o que trazer com o animal: O cliente receberá por e-mail o que deverá trazer com o animal, e quais os artigos permitidos e não permitidos durante a estadia.

7.3 Procedimento de entrada: O check-in é efectuado na receção do Hotel Canino, apenas por 1 tutor e o cão deve permanecer no exterior da receção ou no carro. Terminado o check-in, o Tutor conduz o cão até ao parque de passeio, onde será solto para brincar e descontraír.

7.4. Pagamento na Entrada: O cliente deverá liquidar o valor restante da reserva durante o procedimento de entrada (tipicamente 75% do valor da reserva).

## **8. Durante o alojamento**

8.1. Cuidados Veterinários: O tutor autoriza a Quinta d'Alcateia a realizar o transporte dos animais alojados para uma Clínica ou Hospital Veterinário, para prestar os cuidados médicos necessários em caso de urgência, responsabilizando-se o tutor por todos os tratamentos efetuados.

8.2 Interrupção do Alojamento: Caso o cão demonstre problemas comportamentos associados à estadia, como ansiedade extrema, ladrar sem parar, atos de destruição, automutilação ou outros, avisamos o tutor de que a estadia deve ser interrompida e que deverá consultar Treinador Especialista em Comportamento.

## **9. Saída (Check-out)**

9.1 Horários para saídas: O horário das saídas é das 9h-12h e das 15h-18h.

9.2 Procedimento de saída: O check-out é efectuado na receção, apenas por 1 tutor. Acompanhamos o tutor até ao parque de passeio, onde lhe será entregue o seu cão.

9.3. Acertos no Check-out: Quaisquer ajustes decorrentes de pedidos de alteração à reserva original, como extensões de estadia, tratamentos ou fornecimento de alimentação adicional, serão efetuados durante o procedimento de saída.

9.4. Antecipação de Check-out: Nos casos em que o cão já está alojado e o check-out é antecipado, a estadia será cobrada na totalidade.