

Regulamento Geral

Termos & Condições - Oak Nature

Os termos e condições constantes do presente Regulamento aplicar-se-ão à relação entre o hóspede e o OAK NATURE (doravante denominado por Oak) desde o momento em que a reserva é efetivada e até ao momento em que termina o período de estadia no alojamento.

No que os Termos e Condições forem omissos aplicar-se-á a legislação Portuguesa em vigor.

I - INFORMAÇÃO SOBRE OS PREÇOS

Os preços dos quartos apresentados são por noite; por ocupação de dois adultos. A utilização de berço ou cama extra no quarto para criança e/ou adulto poderá estar sujeito a um suplemento adicional, nos seguintes termos:

- para bebés/ crianças até aos 2-3 anos de idade, com dormida em berço, é gratuito;
- para crianças a partir dos 3 anos e adultos, com a utilização de cama extra, a acomodação tem um suplemento de 30 euros (por noite/pessoa).

Todas as taxas diárias incluem pequeno-almoço buffet por pessoa e acesso à piscina exterior bem como, ao ginásio health-club, sauna, banho turco e jacuzzi, limitado aos horários de funcionamento. As taxas e os montantes indicados nos termos e no contrato de alojamento incluem o IVA, salvo disposição expressa em contrário.

II - OCUPAÇÃO MÁXIMA DOS QUARTOS

Os quartos permitem uma ocupação máxima de 2 adultos. Estes podem, no entanto, acomodar 1 ou mais crianças e/ adultos, numa ou mais camas extras (sofá-camas).

III - SERVIÇOS COMPLEMENTARES

III.i. SPA, PISCINA E GINÁSIO

O Oak possui de piscina aquecida exterior, ginásio health-club, sauna, banho turco e jacuzzi, com regras de utilização e horário de funcionamento próprios.

Os horários de funcionamento e utilização dos serviços supra são os seguintes:

- Piscina exterior: das 8h00 às 20h00
- Ginásio health-club: das 8h30 às 19h30
- Serviços spa, de sauna, banho turco e jacuzzi, das 10h30 às 19h30.

O hóspede deve proceder a reserva prévia da utilização dos serviços de spa, banho turco, sauna, jacuzzi, por forma a garantir disponibilidade na utilização nos serviços indicados.



Os períodos de utilização dos serviços spa são no máximo de 30 minutos por tratamento, ou 40 minutos no caso do ginásio, a confirmar na receção do alojamento. No momento da chegada, estará à disposição no quarto um roupão de banho, toalha para SPA e chinelos por pessoa para utilização nos serviços adicionais de spa.

III.ii. PEQUENO-ALMOÇO E RESTAURAÇÃO

Todas as taxas diárias incluem pequeno-almoço buffet por pessoa servido na zona de refeições do alojamento. O pequeno-almoço poderá ter em conta restrições alimentares individuais, como intolerância ao glúten e a lactose, mediante comunicação prévia à receção do hotel, no mínimo, até ao dia anterior.

O alojamento possui serviço de bar e cafetaria disponível durante o período da tarde, com bebidas, snacks, refeições ligeiras e pratos quentes. Os pedidos de refeição quente em prato devem ser efetuados mediante comunicação prévia, na receção.

Os horários de funcionamento e utilização dos serviços supra são os seguintes:

- Pequeno-almoço buffet: das 8h00 às 10h45
- Serviços de snacks&bar: das 12h00 às 20h30

A pedido, o Oak disponibiliza ainda serviço de 'room service' para pequeno almoço com taxa adicional de 5 euros e consumo máximo de 10 itens. Cada quarto possui um frigobar que poderá ser ligado e abastecido mediante comunicação prévia. Os valores do consumo do bar e frigobar são deduzidos na conta do hóspede no check-out.

III.iii. LIMPEZA DIÁRIA DOS QUARTOS

Quando a estadia for superior a uma noite, o alojamento efetuará a limpeza básica diária do quarto, desde que a chave do mesmo seja entregue na receção até às 11h30 e esta decorrerá no período das entre as 11h30 até às 15h00.

A limpeza consiste em arejar o quarto, fazer a cama, limpar produtos expostos, repor os amenities e papel higiénico nos lavabos. Poderá proceder-se à troca de toalhas de banho, a pedido. Para uma estadia de duração superior, a troca da roupa da cama ocorrerá com frequência periódica de três dias.

IV - DISPONIBILIDADE, CANCELAMENTOS, ALTERAÇÕES, NÃO CHEGADA E PARTIDAS ANTECIPADAS

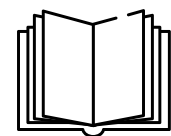
As reservas, cancelamentos e suas alterações serão geridas de acordo com as instruções estipuladas quer na venda direta, quer através de plataformas de reservas online.



Regulamento Geral

Termos & Condições - Oak Nature





Regulamento Geral

Termos & Condições - Oak Nature

A gestão de reservas é realizada diretamente pela nossa receção, que funciona a partir das 09h00 até às 21h30.

IV.i. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

A política de cancelamento do Oak é a seguinte:

- As reservas podem ser canceladas, sem qualquer penalidade, até 30 dias antes da chegada prevista, com o reembolso total dos valores pagos;
- A partir dessa data (30 dias), o cancelamento das reservas implica o não reembolso da totalidade dos valores pagos (sem direito a qualquer devolução).

A comunicação do cancelamento das reservas deve ser realizada por escrito. Os reembolsos são efetuados preferencialmente através de transferência bancária ou outro método a acordar entre as partes. Mais se informa, que nos cancelamentos comunicados em tempo útil, a partir da data de não reembolso dos valores pagos, o Oak poderá aceitar, mediante aprovação da gerência, a alteração das datas da reserva, se motivo atendível.

O Oak reserva-se o direito de definir outras políticas de cancelamento para as plataformas online utilizadas de gestão de reservas.

Em caso de não-chegada e / ou partida antecipada, qualquer depósito pago não é reembolsável e o total da estadia será cobrado. Para este efeito, o alojamento reserva-se o direito de compensar o montante a pagar por tal cancelamento com o cartão de crédito do hóspede, sem aviso prévio ou aprovação do hóspede, quando aplicável. No entanto, uma notificação por escrito dessa cobrança será enviada ao hóspede.

V - PAGAMENTOS

O valor total da estadia deve obrigatoriamente ser pago antecipadamente, antes da chegada do hóspede ao alojamento, independentemente da data de efetivação da reserva. Poderá ser previsto o pagamento fracionado da estadia, para situações excecionais, mediante aprovação da gerência do Oak.

Poderá ser requerido um depósito de segurança da reserva, ou seja, uma pré-autorização de um cartão de crédito no momento do check-in, de 50 euros por dia (até um máximo de 100 euros por quarto), para cobrir os possíveis consumos ou danos – reembolsados no caso de não os ter.



As modalidades de pagamento aceites no alojamento são: numerário (em euros) e cartões de crédito e débito. Todos os principais cartões de crédito e débito (após o check-in) são aceites.

O alojamento tem o direito de rescindir o contrato de estadia caso o hóspede não pague integral e atempadamente o preço no momento em que este é devido ou não providencie a garantia exigida.

VI - POLÍTICA DE CHEGADAS E PARTIDAS

O horário de funcionamento das chegadas e partidas no Oak são os seguintes:

- Chegada (check-in): das 15h00 às 21h30.
- Partida (check-out): das 09h00 às 11h30.

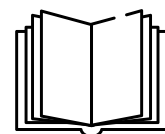
Pode, em situações excepcionais e mediante autorização ser garantido o check-in mais cedo/mais tarde pelo Oak. No caso de check-in ou check-out tardio poderá ser cobrado uma taxa adicional de 20 euros.

Para os hóspedes que efetuarem o check-out depois das 14h00, o alojamento reserva-se no direito de cobrar uma noite adicional, cotada de acordo com a melhor tarifa disponível no momento.

Os quartos estão reservados até a meia-noite do dia da reserva, se não comparecer até o previsto, o alojamento reserva-se no direito de considerar a reserva cancelada e disponibilizar o quarto para nova reserva. O alojamento no Oak obriga à apresentação de um documento legal de identificação do hóspede, cuja informação relativamente a dados pessoais se encontra protegida de acordo com o Regulamento Geral sobre Proteção de Dados - Regulamento (UE) 2016/679. Se for cidadão estrangeiro, o Oak reportará no boletim de alojamento, conforme previsto em lei, a permanência do seu espaço aos Serviços de Estrangeiros e Fronteiras.

VII - POLÍTICA DE FUMO

O Oak opera uma política de NÃO FUMADORES em todas as áreas interiores, incluindo: quartos de hóspedes, corredores e áreas públicas interiores. Pelo não cumprimento da nossa política de NÃO FUMADORES será cobrada uma taxa de 200 euros para facilitar o custo da remoção do odor do tabaco. As áreas designadas para fumadores foram atribuídas dentro do recinto exterior do hotel – por favor, informe-se no momento do check-in.



Regulamento Geral

Termos & Condições - Oak Nature



Regulamento Geral

Termos & Condições - Oak Nature



VIII - POLÍTICA DE SILÊNCIO

No Oak está instituído uma política de SILÊNCIO das 22h00 às 8h00, por forma a não perturbar o sono dos hóspedes. Pelo não cumprimento da nossa política de SILÊNCIO será cobrada uma taxa de 150 euros.

IX - ANIMAIS

É expressamente proibido alojar animais no alojamento, salvo cães guia. A introdução indevida de animais permitirá ao alojamento rescindir imediatamente o contrato com o hóspede e obrigá-lo a sair do alojamento sem que lhe sejam restituídos os valores entretanto pagos pela disponibilização do quarto no período de estadia contratado.

X - ESTACIONAMENTO

O Oak tem o seu próprio parque de estacionamento, gratuito para os hóspedes do hotel e de acordo com a disponibilidade de lugares de estacionamento. O Oak não se responsabiliza por danos ou furtos de veículos estacionados nas suas instalações.

XI - VOUCHERS

O voucher é disponibilizado apenas em formato digital (e-voucher). Este será enviado para o endereço de e-mail indicado pelo utilizador no ato da aquisição com êxito.

O voucher contém, no mínimo, os seguintes elementos essenciais: código de identificação que garanta a sua unicidade e autenticidade, conteúdo da oferta e termo de validade para a sua utilização. Para a sua utilização, deve apresentar o mesmo, em formato digital ou em papel, no ato da reserva dos serviços contratados no mesmo.

O voucher pode ser transferido pelo adquirente a terceiros, contudo não é partilhável em vários utilizadores (salvo se mencionado nas condições da campanha). O voucher é de utilização única, salvo disposição em contrário. Se o valor do voucher não for utilizado na totalidade ou o serviço não for totalmente utilizado, a diferença não utilizada caduca, não havendo lugar a reembolsos. A não utilização do voucher até ao termo da sua validade implica a sua nulidade, não podendo ser utilizado em data posterior.

XII - POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS

O Oak cumpre com as disposições constantes no Regulamento de Proteção de



Para esclarecimentos, contacte-nos: geral@oaknature.pt | (+351) 253 056 762
Travessa do Trovesso, 198 Ventosa, Vieira do Minho

Dados Pessoais 'RGPD'. Salvo legislação em contrário, os dados pessoais do hóspede devem ser excluídos quando o contrato de alojamento terminar e os períodos de retenção legal tiverem expirado.

XIII - RECLAMAÇÕES E RESPONSABILIDADES

No caso de furto ou de danos de propriedade ou, em caso de inundação ou incêndio ou outros danos ao quarto do hotel, o hóspede deverá informar imediatamente os funcionários do alojamento e colaborar na resolução da situação denunciada.

O Oak terá o direito de rescindir imediatamente o contrato de estadia, sem direito aos valores entretanto pagos, se o hóspede tiver algum comportamento que afecte a boa convivência, sossego ou higiene do alojamento, nomeadamente se estiver sob a influência de drogas ou álcool, usar do quarto de hotel para práticas ilícitas, atuar ofensivamente para os funcionários ou outros hóspedes do alojamento, perturbar a paz, ou, tenha feito reservas falsas mal intencionadas e/ou danificado ou destruído as instalações do alojamento. Qualquer comentário ou reclamação a respeito da estadia deve ser feita na receção do alojamento no momento da visita, para que o assunto possa ser imediatamente resolvido. O Oak apenas será responsável por danos ou perdas do hóspede quando tais factos resultarem da actuação culposa do alojamento.

O Oak não se responsabiliza por falhas no desempenho, caso a falha seja causada por qualquer fator exterior que não esteja ao alcance do seu controlo razoável.

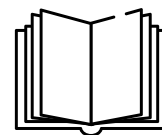
O alojamento reserva-se no direito de cobrar aos hóspedes o custo de retificação de danos causados pelo ato deliberado, negligente ou imprudente, omissão ou negligência dos hóspedes em relação à propriedade ou estrutura do alojamento.

Caso este dano venha a público após a sua partida, o alojamento reserva-se no direito de cobrar no cartão de crédito do hóspede, ou enviar uma fatura no valor necessário para compensar ou reparar qualquer dano. O alojamento fará todos os esforços para manter quaisquer custos que o hóspede possa incorrer num valor mínimo.

O alojamento possui Livro de Reclamações, disponível em papel na receção do alojamento ou em alternativa, online através do site: <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

Em caso de litígio o hóspede pode recorrer a uma Entidade de Resolução alternativa de Litígios de consumo: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Braga.

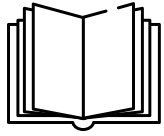
Revisão 6, outubro 2020



Regulamento Geral

Termos & Condições - Oak Nature





General Regulation

Terms & Conditions - Oak Nature

The terms and conditions contained in this Regulation will apply to the relationship between the guest and OAK NATURE (hereinafter referred to as Oak) from the moment the reservation is made and until the moment when the period of stay in the accommodation ends. Where the Terms and Conditions are omitted, the Portuguese legislation in force will apply.

I - PRICE INFORMATION

The prices of the rooms shown are per night; for occupancy of two adults. The use of a cot or extra bed in the room for children and / or adults may be subject to an additional supplement, in the following terms: f

- or babies / children up to 2-3 years of age, with overnight in a cot, it is free;
- for children from 3 years old and adults, with the use of an extra bed, the accommodation has a supplement of 30 euros (per night / person).

All daily rates include buffet breakfast per person and access to the outdoor pool as well as the health club, sauna, Turkish bath and jacuzzi, limited to opening hours. The rates and amounts indicated in the terms and in the accommodation contract include VAT, unless expressly provided otherwise.

II - MAXIMUM OCCUPANCY OF ROOMS

The rooms allow a maximum occupancy of 2 adults. They can, however, accommodate 1 or more children and / adults, in one or more extra beds (sofa beds).

III - COMPLEMENTARY SERVICES

III.i. SWIMMING POOL AND GYM

Oak has an outdoor heated pool, health club, sauna, Turkish bath and jacuzzi, with its own rules of use and opening hours.

The opening hours and use of the above services are as follows:

- Outdoor swimming pool: from 8 am to 8 pm
- Gym health-club: from 8:30 am to 7:30 pm
- Spa, sauna, Turkish bath and jacuzzi services, from 10:30 am to 7:30 pm.

The guest must pre-book the use of spa services, Turkish bath, sauna, jacuzzi, in order to guarantee availability in the use of the indicated services.



For more informations, contact us: geral@oaknature.pt | (+351) 253 056 762
Travessa do Trovesso, 198 Ventosa, Vieira do Minho

The periods of use of the spa services are a maximum of 30 minutes per treatment, or 40 minutes in the case of the gym, to be confirmed at the reception of the accommodation.

Upon arrival, a bathrobe, towel will and slippers per person will be available in the room for use in the additional spa services.

III.ii. BREAKFAST AND RESTORATION

All daily rates include buffet breakfast per person served in the accommodation's dining area. Breakfast may take into account individual dietary restrictions, such as gluten and lactose intolerance, subject to prior notification to the hotel reception, at least until the previous day. The accommodation has a bar and cafeteria service available during the afternoon, with drinks, snacks, light meals and hot dishes. Requests for a hot meal on a plate must be made by prior notice at the reception.

The opening hours and use of the above services are as follows:

- Buffet breakfast: from 8:00 am to 10:45 am
- Snack & bar services: from 12:00 pm to 8:30 pm

On request, Oak also offers room service for breakfast with additional fee 5 euros and maximum consumption of 10 items.

Each room has a minibar that can be connected and supplied with prior notice. The consumption values of the bar and minibar are deducted from the guest's account at check-out.

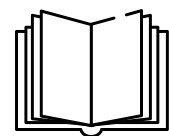
III.iii. DAILY CLEANING OF ROOMS

When the stay exceeds one night, the accommodation will carry out basic daily cleaning of the room, provided that the key is delivered to the reception until 11:30 am and this will take place between 11:30 am and 3:00 pm. Cleaning consists of airing the room, making the bed, cleaning exposed products, replacing amenities and toilet paper in the lavatories. Bath towels can be changed on request. For a longer stay, bed linen will be changed periodically for three days.

IV - AVAILABILITY, CANCELLATIONS, CHANGES, NON ARRIVAL AND EARLY DEPARTURES

Reservations, cancellations and their changes will be managed according to the instructions stipulated either in direct sales or through online booking platforms.





General Regulation

Terms & Conditions - Oak Nature

Reservation management is carried out directly by our reception, which operates from 9:00 am until 9:30 pm.

IV.i. CANCELLATION POLICY

The Oak cancellation policy is as follows:

- Reservations can be canceled, without any penalty, up to 30 days before the scheduled arrival, with full refund of the amounts paid;
- From that date (30 days), the cancellation of reservations implies the non-refund of the total amount paid (without the right to any refund).

The notification of the cancellation of reservations must be made in writing. Refunds are made preferably via bank transfer or another method to be agreed between the parties. Please note that in the case of cancellations communicated in good time, as from the date of non-refund of the amounts paid, Oak may accept, upon management's approval, the change of the reservation dates, if appropriate.

Oak reserves the right to define other cancellation policies for partners of reservation management platforms.

In case of non-arrival and / or early departure, any deposit paid is non-refundable and the total stay will be charged. For this purpose, the accommodation reserves the right to offset the amount to be paid for such cancellation with the guest's credit card, without prior notice or approval from the guest, when applicable. However, a written notification of this charge will be sent to the guest.

V - PAYMENTS

The total amount of the stay must be paid in advance, prior to the guest's arrival at the accommodation, regardless of the effective date of the reservation. Fractional payment for the stay may be provided for exceptional situations, subject to approval by Oak management.

May be a security deposit of the reservation required, that is, a pre-authorization of a credit card at check-in, of 50 euros per day (up to a maximum of 100 euros per room), to cover possible consumption or damages - reimbursed if you don't have them. Payment methods accepted at the accommodation are: cash (in euros) and credit and debit cards. All major credit and debit cards (after check-in) are accepted.



The accommodation has the right to terminate the stay contract if the guest does not pay the price in full and on time when it is due or does not provide the required guarantee.

VI - ARRIVALS AND DEPARTURES POLICY

The hours of arrival and departure at Oak are as follows:

- Arrival (check-in): from 15:00 to 21:30.
- Departure (check-out): from 9 am to 11:30 am.

In exceptional situations and with authorization, early / late check-in can be guaranteed by Oak. In case of late check-in or check-out, an additional fee of 20 euros may be charged.

For guests who check out after 2 pm, the accommodation reserves the right to charge an additional night, quoted according to the best rate available at the time.

Rooms are reserved until midnight on the day of booking, if you do not show up as scheduled, the accommodation reserves the right to consider the reservation canceled and make the room available for a new reservation.

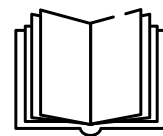
Accommodation at Oak requires the presentation of a legal guest identification document, whose information regarding personal data is protected in accordance with the General Data Protection Regulation - Regulation (EU) 2016/679. If you are a foreign citizen, Oak will report in the accommodation bulletin, as provided by law, the permanence of your space to the Foreigners and Borders Services.

VIII - SMOKING POLICY

Oak operates a NON SMOKING policy in all indoor areas, including: guest rooms, corridors and indoor public areas. For non-compliance with our NON SMOKING policy, a fee of 200 euros will be charged to facilitate the cost of removing tobacco odor. The designated smoking areas have been assigned within the hotel's outdoor enclosure - please inquire at check-in.

IX - SILENCE POLICY

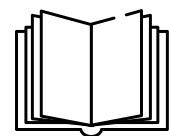
At Oak a policy of SILENCE is instituted from 10:00 pm to 8:00 am, so as not to disturb the guests' sleep. For non-compliance with our SILENCE policy, a fee of 150 euros will be charged.



General Regulation

Terms & Conditions - Oak Nature





General Regulation

Terms & Conditions - Oak Nature

X - ANIMALS

It is strictly forbidden to house animals in the accommodation, except for guide dogs. The improper introduction of animals will allow the accommodation to immediately terminate the contract with the guest and force him to leave the accommodation without being refunded the amounts paid in the meantime for making the room available during the contracted stay period.

XI - PARKING

Oak has its own car park, free for hotel guests and subject to the availability of parking spaces. Oak is not responsible for damage or theft of vehicles parked on its premises.

XII - VOUCHERS

The voucher is only available in digital format (e-voucheur). This will be sent to the email address indicated by the user at the time of successful purchase.

The voucher contains, at least, the following essential elements: identification code that guarantees its uniqueness and authenticity, content of the offer and validity term for its use. For your use, you must present it, in digital or paper format, when booking the services contracted in it.

The voucher can be transferred by the purchaser to third parties, however it is not shareable among multiple users (unless mentioned in the campaign conditions). The voucher is for single use, unless otherwise specified. If the value of the voucher is not used in full or the service is not used in full, the unused difference will lapse and there will be no refund.

Failure to use the voucher until the end of its validity implies its nullity and cannot be used at a later date.

XIII - DATA PROTECTION POLICY

Oak with the provisions contained in the Personal Data Protection Regulation 'GDPR'. Unless otherwise specified, the guest's personal data must be deleted when the accommodation contract ends and the legal retention periods have expired.



XIV - COMPLAINTS AND RESPONSIBILITIES

In the event of theft or property damage or, in the event of flood or fire or other damage to the hotel room, the guest must immediately inform the accommodation staff and collaborate in resolving the reported situation. Oak will have the right to immediately terminate the stay contract, without the right to the amounts paid in the meantime, if the guest has any behavior that affects the good living, peace or hygiene of the accommodation, particularly if under the influence of drugs or alcohol, use the hotel room for illicit practices, act offensively for staff or other guests in the accommodation, disturb the peace, or, have made false malicious reservations and / or damaged or destroyed the accommodation facilities.

Any comments or complaints regarding the stay must be made at the reception of the accommodation at the time of the visit, so that the matter can be resolved immediately. Oak will only be liable for damages or losses to the guest when such facts result from the guilty act of the accommodation.

Oak is not responsible for failures in performance if the failure is caused by any external factor that is not within the reach of its reasonable control. The accommodation reserves the right to charge guests the cost of rectifying damages caused by the deliberate, negligent or reckless act, omission or negligence of the guests in relation to the property or structure of the accommodation. If this damage is made public after your departure, the accommodation reserves the right to charge the guest's credit card, or send an invoice in the amount necessary to compensate or repair any damage.

The accommodation will make every effort to keep any costs that the guest may incur a minimum amount. The accommodation has a Complaints Book, available on paper at the accommodation reception or alternatively, online through the website: <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

.In the event of a dispute, the guest may resort to an Alternative Dispute Resolution Entity: Braga Consumer Conflict Arbitration Center.

Review 6, October 2020



General Regulation

Terms & Conditions - Oak Nature

