



# Regras e informações úteis da Casa

- 1. Condições das reservas**
- 2. Segurança de pessoas e bens**
- 3. Utilização interna das casas**
- 4. Utilização externa e da piscina**
- 5. Política ambiental**
- 6. Contactos e internet**
- 7. Avaliação, sugestões e reclamações**

## **1.- Condições das reservas**

As reservas só são aceites após o pagamento de um sinal.

O sinal é em princípio de 30% do valor da reserva.

- Se a reserva for para todos os espaços da Quinta, o sinal será de 50%.

Para nossa segurança e também do cliente, todos os pagamentos devem ser feitos por transferência bancária.

A totalidade do pagamento da reserva tem de ser feita pelo menos 7 dias úteis antes da data de entrada.

O cancelamento da reserva só será aceite em casos de força maior.

Os pagamentos efectuados deverão ser utilizados, preferencialmente, em outras reservas ou outras datas.

Os cancelamentos com menos de 90 dias até à data de entrada não são aceites.

- Se a reserva for para mais do que um espaço da Quinta, este tempo aumenta para 180 dias.

O depósito de garantia contra danos deve ser pago preferencialmente juntamente com o último pagamento; excepcionalmente, poderá ser aceite o pagamento em dinheiro e à chegada.

Este depósito é de 150 € para estadias inferiores a 3 dias e de 250 € para estadias maiores.

- Se a reserva for para mais do que um espaço da Quinta, este valor aumenta para um valor mínimo de 450 €.

Não havendo danos, a devolução deste depósito é feita durante a semana seguinte à data de saída, por transferência bancária.

Só é permitida a permanência do número de pessoas constante da reserva efectuada.

Confirme que o número de adultos, adolescentes e crianças até 2 anos está correcto.

A visita ou permanência de qualquer convidado tem de ser autorizada previamente, tendo em geral um custo adicional.

A hora normal de chegada dos hóspedes é das 16 às 19 horas.

Uma hora de chegada depois deste período tem um custo adicional:

- Das 20 às 22 horas, custa 40 €.
- Depois das 22 horas, custa 120 €.

Não são permitidos animais de estimação.

É proibido fumar nas casas de turismo.

## **2.- Segurança de pessoas e bens**

Cuidados a ter com as crianças ou adolescentes:

- Há animais soltos na Quinta e cercas electrificadas;
  - Sempre que abrir um portão na Quinta, assegure-se que o deixou fechado.
- As portas exteriores da Casa de Luou são pesadas e podem provocar danos se usadas sem cuidado.

Por motivos de segurança, solicito que, se fechar a porta do seu quarto à chave pelo interior, não deixe a chave na fechadura.

Se o fizer e em caso de emergência, terei muitas dificuldades em entrar no seu quarto!

Agradeço que evite danificar os móveis, mantendo-os nos sítios onde os encontrou.

Os móveis e o soalho são encerados, pelo que deve evitar provocar-lhes riscos.

Use bases e suportes adequados, antes de pousar nos móveis:

- Copos molhados ou com gelo, e
- Travessas ou tachos quentes.

## **3.- Utilização interna das casas**

O regime normal de aluguer das casas é em self-catering, devendo o cliente adquirir todas os alimentos e materiais de limpeza e higiene pessoal que necessite.

Apenas é fornecido detergente para a máquinas de lavar loiça, e colocado nos wc o mínimo de material necessário de higiene pessoal.

O eventual fornecimento de mais roupas lavadas (cama ou banho), materiais de limpeza, de higiene pessoal ou alimentos terá um custo adicional.

Caso necessite, poderá utilizar uma máquina de lavar roupa da lavandaria. Cada lavagem tem um custo adicional de 5 €.

Caso deseje, poderá solicitar o pequeno-almoço (18 € por pessoa por dia), uma limpeza diária (15 € por hora), refeições (almoços ou jantares com menus a 35 € ou 40 €) ou aquecimento (valor variável, dependendo do número de dias da estadia e do apartamento em uso).

Água quente:

- Para evitar desperdício de energia, a água quente imediata está disponível na maior parte do dia, desde as 7 horas às 23 horas.
- Fora deste período, a água quente pode demorar algum tempo a chegar à torneira.

A maioria dos equipamentos existentes é constituída por 12 unidades (copos, pratos, talheres, etc.).

No rés-do-chão da Casa de Luou este número é em alguns casos de 15 unidades.

Para evitar que os clientes seguintes não tenham falhas de equipamentos, agradeço que informe todas as quebras que eventualmente possam ter ocorrido.

Debaixo do exaustor da cozinha da Casa do Tanque, há duas gavetas do lado direito.

No interior da gaveta de cima, há outra gaveta mais pequena onde estão os talheres.

As máquinas de café utilizam pastilhas ou café em pó, cuja borra é reutilizada como adubo.

Existe um secador de cabelo em cada apartamento:

- Casa do Tanque: wc azul do quarto de casal,
- Casa de Luou - 1º: wc do quarto de casal sem arco,
- Casa de Luou - R/C: primeiro wc no hall de entrada da piscina.

Agradeço que o deixe no mesmo local onde o encontrou.

Depois de várias trocas de secadores pelos clientes, levando os novos e deixando os velhos, optámos por ter um secador de reserva novo à sua disposição que pode ser solicitado à chegada.

#### **4.- Utilização externa e da piscina**

A piscina é “não vigiada”, dispõe de boia de salvação e tem uma profundidade máxima de 2 metros. A limpeza da piscina é feita semanalmente, à 6<sup>a</sup> feira de manhã, e o tratamento da água é feito com cloro. Por segurança, não é permitido fazer mergulhos.

Toalhas de piscina:

- Se precisar de toalhas para a piscina, agradeço que as solicite à chegada.
  - Tem um custo de 5 € / unidade que deverá ser pago a quem lhe entregar a toalha.
- Agradeço que as toalhas brancas não sejam utilizadas na piscina.
  - Pelo seu uso indevido, será cobrado 25 € /unidade da caução recebida.

Existe iluminação exterior automática, que liga ao escurecer e desliga pela 1 hora da manhã, no horário de verão, ou à meia noite no horário de inverno.

O material de plástico (copos, garrafa e taças) é o mais adequado para utilização no exterior. No entanto estes materiais não devem ser colocados na máquina de lavar porque ficam danificados. Agradeço que só os lave à mão.

A Quinta de Luou tem dois portões:

- O portão poente deve ser utilizado para a entrada na Quinta,
- O portão norte deve ser utilizado para a saída da Quinta, e
- Deixe sempre o seu carro num local que permita a passagem dos outros.

#### **5.- Política ambiental**

Nas Casas da Quinta de Luou implementámos as seguintes medidas:

- Há um recipiente só para os restos alimentares que são aproveitados para alimentar as aves existentes na Quinta.
- Há um recipiente para a borra do café que é reutilizada na adubação de árvores e horta.
- É possível fazer a reciclagem de produtos, havendo um ponto de recolha no largo da feira da Gandra.
- O aquecimento das águas é feito com recurso a painéis solares.
- Devido ao depósito de águas quentes estar afastado das casas, nas horas de menor utilização (de noite) a recirculação das águas quentes é parada para não desperdiçar energia.
- A iluminação exterior é ligada automaticamente e desliga por volta da uma hora da manhã.
- O arrefecimento das casas é efectuado por portadas de madeira que devem ser fechadas na altura de maior calor do dia.
- O aquecimento das casas é parcialmente feito através de lenha da própria quinta.

Na Quinta de Luou implementámos as seguintes medidas:

- Os caminhos com maior circulação de veículos estão a ser preparados para eliminar a erosão dos solos e permitir a captação de águas pluviais.
- Em vários pontos da Quinta, existem depósitos e reservatórios de água de minas e pluviais para uso nas regas, abastecidos na maior parte pelo uso da gravidade.
- O corte das relvas é aproveitado para alimentação das galinhas, patos e gansos existentes na Quinta, cuja carne e ovos estão disponíveis para venda aos turistas instalados na Quinta.
- A Quinta tem vacas e ovelhas que são utilizadas para limpeza e adubação de campos.
- As ovelhas ao serem utilizadas nas vinhas permitem uma redução de utilização de herbicidas e fertilizantes.
- O estrume produzido pelos animais é reutilizado na adubação das árvores de fruto e na horta, cujos produtos estão disponíveis para venda aos turistas instalados na Quinta.

Lixo:

- Agradeço que o lixo seja colocado nos contentores situados depois da 2<sup>a</sup> curva à esquerda da saída pelo portão norte;
  - Sempre que o lixo não seja colocado nos contentores, será cobrado 35 € da caução recebida.
- Se pretender separar o lixo, há contentores de reciclagem no largo da feira na Gandra.

Para adquirir produtos da Quinta pode fazer de duas maneiras:

- Preencher o impresso respectivo, entrega-lo a um dos funcionários da Quinta e pagar a quem lhe entregar os produtos.
- Se tirar produtos da horta ou das árvores, porque lhe fizeram falta, agradecemos que os pague a qualquer funcionário ou deixe o dinheiro em cima da mesa da cozinha com o impresso preenchido.

## **6.- Contactos e internet**

O sinal da internet tem diversos repetidores pelo que deverá escolher aquele que estiver a ter melhor recepção no local onde estiver. Todos têm a mesma password: **luou2020**.

No site da internet – [www.luou.pt](http://www.luou.pt) – tem as informações necessárias, sobre restaurantes, actividades e locais a visitar. Se precisar alguma outra informação, agradeço que me contacte.

- Filipe Reymão: +351 962749457
- Luisa Reymão: +351 967087318
- Lurdes Viana: + 351 920014117
- Pedro Pinto: +351 968453451
- Fernando Gomes: +351 927111926

## **7.- Avaliação, sugestões e reclamações**

No final da sua estadia agradeço que preencha “Inquérito de satisfação aos clientes”, onde poderá fazer a sua avaliação, sugestões de melhoria e eventuais reclamações.

Ao seu dispor tem também o livro de reclamações electrónico.

Para o utilizar deverá aceder a: <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

Desejo-lhe uma boa estadia!