

TERMS & CONDITIONS- EN

Please read the following terms and conditions carefully. They apply to bookings of accommodation and all services available made through our website, or on-site.

RESERVATION POLICY

A. Booking Procedure

Online bookings should follow this order:

1. Guests send us a request by filling out the booking form available on our website.
2. We will contact to confirm availability and provide our bank details.
3. Guests have then 48 hours to make a 20% deposit payment by bank transfer and send us the operation's receipt (print screen or photo will work). This will allow us to "close" the bed(s) / room(s) faster as the transaction can take up to 3 working days to become effective. If the 48 hours period ends without a deposit or confirmation, the booking won't be concluded and, therefore, that request will be automatically deleted.
4. When the deposit payment is confirmed we will notify the guest. The surf holiday is then reserved!

B. Payments:

1. A 20% deposit is required to all visitors that book accommodation- bed& breakfast or weekly Surf & Accommodation pack or any Service available on our website.
2. Guests with bed & breakfast accommodation pay the balance due upon arrival, cash or bank transfer (an operation's receipt required).
3. Guests with weekly Surf & Accommodation pack pay the balance due till the day before the check-out, cash or bank transfer (an operation's receipt required).

CANCELLATION & BOOKING CHANGES POLICY

A. Cancellation within:

- 30 days before the check-in date is free of charge. We refund the deposit paid, excluding online transaction taxes.
- Less than 30 days before the check-in date there's no refund. However, in these cases, the deposit may be used as a credit on the final balance payment of a new booking, in alternative dates. This possibility is valid for one year from the initial check-in date and has to be requested at that moment.

B. In a case of no-show, the deposit paid it's not refundable or a night with bed & breakfast accommodation will be charged, by any means necessary.

C. Changes on booking details:

- Names, addresses, contacts or other personal information required can be changed whenever the guest wants. Just need to contact us.
- Check-in/out dates depend on availability and, therefore, are not guaranteed. If an alternative date it's not possible to be scheduled and the request happens 30 or more days before the check-in date, we will refund the deposit paid (excluding online payment taxes). As an alternative, clients can use the deposit as a credit of the final payment of a new booking, valid for one year period counting from the initial check-in date and has to be requested at that moment.

If that check-in/out changing request happens less than 30 days before the check-in date there's no refund. However, in these cases, the deposit may be used as a credit on the final balance payment of a new booking, in alternative dates. This possibility is valid for one year valid for one year period counting from the initial check-in date and has to be requested at that moment.

D. Changes or Cancellation by Watermark Surf House of any Service

Ourselves or any of our partners for services or products are not responsible for wind, waves and weather conditions during your stay, and have the right to cancel or change any of the services provided: surf lessons, surf guidance, surf trips, yoga, functional training, massage, transfers, or any other activities, if the wind, surf, weather or any unpredictable condition makes it impossible or unsafe to run them as planned.

An alternative to the activities cancelled might be proposed, if possible, and if accepted by the guest a no refunding or partial refund deal should be discussed and agreed at the moment.

In the case of an unexpected situation that affects or damages any of our houses- weather or any natural cause, urgent repairing, etc, Watermark Surf House reserves the right to cancel any accommodation booked and it's obligated to refund the full amount paid by the guest.

CHECK-IN'S & TRANSFERS POLICY

Guests have to inform us about their arrival time, or flight schedule, with at least 48 hours before the arrival date. We are not permanently in the houses and, therefore, a proper welcome has to be arranged. Watermark Surf House won't be held responsible for any delay or other inconvenience that may occur on the check-in when that information is not provided, or when it happens less than 48 hours from the arrival.

Airport transfers have to be requested and confirmed with a minimum of 48 hours before the arrival date, as well as flight details and a valid mobile contact. Late requests, late or missing flight/contact details can result in an unavailable service.

ACCOMMODATION POLICY

In both our surf houses guests are responsible for keeping the kitchen, bathrooms and common areas clean as they were, undamaged and ready for others to use. It is expected from guests to respect each other as they share common rooms.

Guests staying in a shared accommodation are expected to use only their bed and shelves to store luggage, leaving all other beds and shelves free for newcomers. Watermark Surf House it's not responsible for our guest's personal belongings.

Guest should respect resting hours (22:00 - 9:00) and avoid disturbing behaviours.

No smoking inside the surf house. No pets allowed.

Before departure, the room should be left clean (free from rubbish, food or leftovers), similar to how it was before. Keys should be returned to the staff or placed on the key deposit box available at the house.

Damages caused to any of the house's equipment, or any disregard for conduct rules, guests will be held responsible and Watermark Surf House holds the right to refuse accommodation and invite them to leave the surf house and charge for the damages, by any means necessary.

EQUIPMENT POLICY

Each user is responsible for a correct use and maintenance of all the sports equipment available in our houses – surfing gear, bikes or skates, balls, etc.

Any damage to this equipment as a result of an incorrect use will be charged to the guest, either if it occurs during surfing lessons, surfing rentals or on a free use situation.

The surfing equipment, skates or bikes should be verified before the client takes them and, after being used, has to be delivered in the same condition.

SURFING LESSONS POLICY

The responsible surfing instructor decides the surf lessons schedule. Weather and wave conditions are absolutely out of our control and therefore we can never guarantee any surfing condition. We do, however, make the most effort to be updated on recent forecasts to be able to decide the best surfing times and location. If the responsible surfing instructor decides that the surf lesson is cancelled, due to insecure weather or wave conditions, an alternative activity might be proposed or even a new date/time. In the end, if a service was paid and hasn't been enjoyed, or its alternative, a refund of the value can be discussed.

Guests with surf lessons:

- Should be on time for the surf lessons. If guests don't show up there will be no refund or re-schedule, and the lesson will be considered done and valid for payment.
- Are responsible for their surf equipment- wetsuit, surfboard and leash. It should always be handled with care and brought back clean. In the case of damage due to disrespect of security rules or incorrect use, the payment of the broken material or its repairing will be asked to the guest.
- Are strictly required to follow the instructions of the teacher, with special attention to the safety rules. On an injury situation, guests should inform us without any delay. Watermark Surf House takes no responsibility for any accident or injury as a result of disrespect for the safety rules.

Insurance

Our sports accident insurance only covers accidents that may happen during our surf lessons. Therefore, free surfing, surf trips or surfing rentals won't be considered.

We advise our guest to take an all risk travel insurance to cover any incident that might occur during the holidays.

PRIVACY POLICY

All the photos/videos taken can be used by Watermark Surf House for commercial and promotion purposes, as well as shared with the intervenients.

Personal details will be used only by Watermark Surf House and won't be used or shared with a 3rd party.

TERMOS E CONDIÇÕES - PT

Por favor leia atentamente os seguintes termos e condições. Eles aplicam-se a reservas de alojamento e a todos os serviços disponíveis feitas pelo nosso website, ou no local.

POLÍTICA DE RESERVAS

A. Procedimento de Reservas

Pedidos de reservas online devem seguir estes passos:

1. Os clientes enviam o pedido através do preenchimento do procedimento de reserve, disponível no nosso website.
2. Os clientes serão contactados por nós e será confirmada a disponibilidade e fornecidos os nossos detalhes bancários.
3. Os clientes têm então 48 horas para efetuar um depósito de 20% do valor total da reserva por transferência bancária e enviar-nos um comprovativo da operação (printscreen ou fotografia servirão). Isto irá permitir-nos "fechar" o quarto(s) / cama(s) mais rapidamente, uma vez que a transação pode demorar até 3 dias úteis para estar concluída. Terminado o período de 48 horas sem que um depósito, ou respectiva confirmação, tenha sido feito, a reserva não será terminada e, conseqüentemente, será automaticamente apagada.
4. Quando o depósito for confirmado notificaremos os nossos clientes. As férias de surf estão marcadas!

B. Pagamentos:

1. Um depósito de 20% é necessário a qualquer visitante que queira marcar alojamento- bed & breakfast ou pacote semanal de Surf & Alojamento, ou qualquer dos Serviços disponíveis no nosso website.
2. Clientes com alojamento tipo bed & breakfast pagam o valor remanescente à chegada, em dinheiro ou transferência bancária (comprovativo da operação necessário).
3. Clientes com pacote semanal de Surf & Alojamento pagam o valor remanescente até ao dia anterior à data do check-out, em dinheiro ou transferência bancária (comprovativo da operação necessário).

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES DE RESERVA

A. Cancelamentos até:

- 30 dias antes da data de check-in são gratuitos. Devolveremos o depósito pago excepto eventuais taxas de pagamento online.

- menos de 30 dias a contar da data de check-in não terão direito à restituição do depósito pago. No entanto, nestas situações o valor do depósito poderá ser usado como crédito no pagamento final de uma nova reserva, em datas alternativas. Esta possibilidade é válida durante um ano a contar da data do check-in inicial e deverá ser solicitada pelo cliente nesse momento.

B. Em situações de não comparência pelo cliente não haverá reembolso do valor do depósito ou será cobrado, pelos meios necessários, o valor correspondente a uma noite em regime de bed & breakfast.

C. Alterações nos detalhes da reserva

- nomes, moradas, contactos ou outros detalhes pessoais poderão ser alterados a qualquer momento. O cliente deverá somente entrar em contacto connosco.

- pedidos de alteração de data de check-in/out dependem da disponibilidade e, por conseguinte, não são garantidos. Se a nova data em questão está indisponível e esse pedido acontece a 30 ou mais dias da data inicial de check-in, devolveremos o depósito pago (excluindo as taxas relativas a pagamentos online). Em alternativa o cliente pode optar por manter o depósito pago e usá-lo como crédito no pagamento final de uma nova reserva, num período de um ano a contar da data do check-in inicial.

Se o pedido de alteração da data de check-in/out acontecer a menos de 30 dias da data de chegada não haverá lugar a qualquer reembolso. No entanto, nestas situações o valor do depósito poderá ser usado como crédito no pagamento final de uma nova reserva, em datas alternativas. Esta possibilidade é válida durante um ano a contar da data do check-in inicial e deverá ser solicitada pelo cliente nesse momento.

D. Cancelamentos ou alterações dos Serviços da responsabilidade da Watermark Surf House

Nem nós nem os nossos parceiros de fornecimento de serviços ou produtos somos responsáveis pelo vento, ondas e clima durante a estadia dos clientes e reservamo-nos do direito de cancelar ou alterar qualquer um dos serviços que fornecemos: aulas de surf, guia de surf, surf trips, ioga, treino funcional, massagem, transferes ou qualquer outra atividade, caso o vento, o surf, o clima ou qualquer causa imprevisível tornar pouco seguro, ou impossível, o desenrolar dessa mesma atividade. Uma alternativa pode ser apresentada e, no caso da concordância por parte do cliente, o não reembolso ou um reembolso parcial do valor da atividade em questão deverá ser então discutido e acordado.

No caso de uma situação inesperada que afete ou estrague alguma das nossas casas – clima adverso, causas naturais, reparação urgente, etc, Watermark Surf House está no direito de cancelar qualquer reserva, estando obrigada à restituição do dinheiro pago pelo cliente.

POLÍTICA DE CHECK-IN'S & DE TRANSFERES

Os clientes deverão informar-nos acerca da sua hora de chegada, ou horário de voo, até pelo menos 48 horas antes da chegada. Porque não estamos permanentemente nas casas, uma recepção apropriada terá que ser organizada. A Watermark Surf House não será responsabilizada por atrasos ou outros inconvenientes relacionados com o check-in caso essas informações não sejam fornecidas, ou aconteçam a menos de 48 horas da chegada.

Os transferes do aeroporto deverão ser pedidos e confirmados até 48 horas da data de chegada, assim como deverão ser fornecidos os detalhes de voo e um contacto móvel válido. Pedidos com menos de 48 horas ou comunicação dos dados de voo/ contactos tardia poderá inviabilizar a prestação do serviço.

POLÍTICA DE ALOJAMENTO

Em ambas as nossas surf houses os hóspedes são responsáveis pela higiene e preservação dos quartos, cozinha, casas de banho e outras áreas comuns, de modo a que outros as possam utilizar. Espera-se dos hóspedes que se respeitem mutuamente uma vez que partilham áreas comuns.

Hóspedes em regime de quarto partilhado deverão utilizar apenas a sua cama e prateleira que lhe está destinada para armazenamento da bagagem, deixando as outras camas e prateleiras disponíveis para outros hóspedes. A Watermark Surf House não se responsabiliza pelos pertences dos nossos hóspedes.

Os hóspedes devem respeitar o horário de descanso (22:00 - 9:00) e evitar comportamentos perturbadores.

Não é permitido fumar no interior da casa. Não são permitidos animais.

Antes da partida, o quarto deverá ser deixado limpo (livre de lixo, comida ou restos), idêntico ao estado em que se encontrava antes. A chave deve ser devolvida ao staff ou colocada no caixa destinada para o efeito existente na casa.

Caso haja algum estrago de um equipamento da casa ou desrespeito pelas regras de conduta o cliente será responsabilizado e a Watermark Surf House reserva-se no direito de recusar alojamento, convidar para abandonar a casa e de exigir o pagamento do prejuízo causado recorrendo, se necessário, a todos os meios disponíveis.

EQUIPAMENTOS

Cada utilizador é responsável pelo uso adequado e correta manutenção de qualquer um dos equipamentos desportivos disponíveis nas nossas casas- equipamento de surf, bicicletas, skates, bolas, etc...

Qualquer estrago nestes equipamentos como resultado de um uso indevido será cobrado ao cliente, quer tenha sucedido durante uma aula de surf, um aluguer ou um uso livre.

O equipamento de surf, skates ou bicicletas deverão ser verificadas antes da sua utilização por parte do cliente e, após o uso, deverão ser entregues nas mesmas condições.

AULAS DE SURF

O horário das aulas é decidido pelo professor responsável. O clima e as condições de mar estão fora do nosso controlo e, assim sendo, nunca poderemos garantir quaisquer condições de surf. Podemos, no entanto, fazer todos os esforços de modo a estar atualizados acerca das previsões de surf de modo a podermos decidir o melhor momento e local para surfar. Caso o professor decida cancelar a aula poderá ser proposta uma atividade alternativa ou uma nova data/hora. No

final, caso um serviço tenha sido pago e não usufruído pelo cliente, nem tão pouco uma alternativa proposta, poderá ser discutido o respetivo reembolso.

Hóspedes com aulas de surf:

- devem estar às horas combinadas para as aulas de surf . Em caso de não aparecimento não será reembolsado qualquer valor nem agendada nova aula de substituição, pelo que a aula será considerada como realizada e contabilizada para pagamento.
- são responsáveis pelo seu equipamento de surf – fato, prancha e leash. Deve ser manuseado cuidadosamente e arrumado limpo. No caso de qualquer dano por falta de respeito de regras de segurança ou uso indevido, o pagamento do valor do material danificado, ou sua reparação, será pedido ao hóspede.
- estão obrigados a seguir as recomendações do professor responsável, em particular das normas de segurança. Numa situação de lesão os hóspedes deverão informa-nos de imediato. A Watermark Surf House não se responsabiliza por qualquer acidente ou lesão que resulte de um desrespeito das regras de segurança.

Seguro

O nosso seguro de acidentes desportivos cobre apenas as aulas de surf. Sendo assim free surfing, surf trips ou alugueres de material de surf não estão abrangidos.

Aconselhamos os nossos visitantes um seguro de viagem de modo a que possa cobrir qualquer incidente que suceda durante a viagem.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Todas as fotos e vídeos realizados por nós poderão ser utilizados para fins comerciais e promocionais, bem como partilhados com os intervenientes. Dados pessoais poderão ser utilizados por nós e não serão usados nem partilhados com terceiros.