

REQUISITOS

PET Hotel



Abaixo estão as diretrizes para garantir a segurança, saúde e bem-estar de todos os hóspedes durante a estadia. Ao confirmar a reserva, você declara estar de acordo com estas regras. Agradecemos desde já a confiança depositada.

Documentação:

- ✓ Boletim sanitário com vacinação actualizada de acordo com a idade do animal (obrigatório).
 - o **Cães:** Raiva, Multipla e Tosse do canil; **Gatos:** Raiva e Tripla.
- ✓ Desparasitação interna e externa atualizada (obrigatória, efetuada até 15 dias antes do check-in).

Reservas e Check-in / Check-out:

- ✓ Reserva prévia obrigatória com confirmação por pagamento antecipado.
- ✓ Check-in / Check-out deve ser realizado durante o horário normal de funcionamento vigente em cada uma das nossas recepções do Morro Bento e da Vila Alice (9-19h de Seg a Sáb.).
- ✓ Hospedagens com saída após o horário normal de funcionamento devem ser agendadas e poderão ser cobradas como diária adicional.
- ✓ Para melhor coordenação, desaconselhamos o *Check-out* dos animais aos domingos e feriados.

Identificação e Segurança:

- ✓ Coleira ou arnês em bom estado, devidamente identificado.
- ✓ Microchip implantado e registado (recomendado, não obrigatório).
- ✓ Ficha de identificação preenchida com contacto de emergência válido (Whatsapp, recomendado).

Pertences do Hóspede:

- ✓ Alimentação habitual suficiente para a estadia.
 - o Pode escolher uma ração da PETshop CVL mediante pagamento antecipado.
- ✓ Brinquedos ou mantas favoritas (opcional).
- ✓ Medicamentos necessários, acompanhados por instruções claras e detalhadas.

Avaliação Prévia de Saúde, comportamento e bem-estar:

- ✓ Avaliação médica, agendada nos 8 dias anteriores à data do check-in.
 - o Sempre que se justificar, serão recomendados exames complementares de diagnóstico.
- ✓ Desaconselhamos a admissão de filhotes com menos de 4 meses de idade, animais sem o protocolo vacinal adequado à idade ou de cadelas/gatas em cio/gestantes.
- ✓ Indicação clara e por escrito sobre medicação, tratamento, hábitos alimentares, restrições alimentares, alergias ou dietas especiais.
- ✓ Informação sobre preferências ou comportamentos particulares (brinquedos, atividades favoritas, sensibilidade ao ruído ou contacto com outros animais).

Outras informações:

- ✓ Poderá manter o contato diário com a recepção por via telefónica ou WhatsApp.
- ✓ Visitas ao local devem ser previamente agendadas.
- ✓ Em caso de cancelamento da reserva, observar a política de reembolso vigente.

CANCELAMENTO

PET Hotel



Esta política encontra-se em conformidade com a Lei nº 15/03 de Defesa do Consumidor, de 22 de Julho, Angola, garantindo que os direitos e interesses dos consumidores sejam respeitados e protegidos.

✓ **Cancelamento antecipado (superior a 72 horas antes do check-in):**

- O cliente tem direito a um reembolso integral (75%) do valor pago.
- O reembolso será processado num prazo máximo de 10 dias úteis, através do mesmo método utilizado no pagamento original, salvo acordo expresso em contrário.

✓ **Cancelamento intermediário (entre 72 e 24 horas antes do check-in):**

- O cliente terá direito ao reembolso parcial correspondente a 50% do valor pago.
- O restante valor ficará retido pelo CVL para cobertura parcial dos custos operacionais e perdas pela não utilização do serviço.
- O reembolso parcial será efetuado num prazo máximo de 10 dias úteis após confirmação do cancelamento.

⚠ **Cancelamento tardio (nas a 24 horas antes do check-in):**

- Não será efetuado reembolso devido aos custos associados à preparação e reserva dos serviços contratados.
 - Exceção: Casos de força maior comprovada (morte, doença grave ou acidente com o animal ou proprietário) poderão ser analisados individualmente mediante apresentação de documentação médica ou veterinária.

⚠ **Não comparência ("No Show"):**

- Em caso de ausência sem prévio aviso ou comunicação, não será efetuado qualquer reembolso do valor pago.

📌 **Procedimento para Cancelamento:**

- O pedido de cancelamento deverá ser formalizado por escrito através dos contactos oficiais.
- Será sempre considerada a data e hora do envio do pedido escrito para efeitos de determinação do prazo de antecedência.

📌 **Exceções e circunstâncias especiais:**

- Casos de emergência médica: será avaliada individualmente a possibilidade de reembolso total ou parcial, mediante comprovação escrita.
- Alterações por iniciativa do CVL: no improvável evento em que o CVL precise cancelar ou alterar significativamente a reserva confirmada, o cliente terá sempre direito ao reembolso integral do valor pago ou opção por remarcação do serviço.

📌 **Comunicação e Transparência:**

- O CVL compromete-se a divulgar claramente esta política no seu website, redes sociais, emails de confirmação de reservas e demais meios adequados.
- O CVL reserva-se o direito de alterar esta política, sendo tais alterações comunicadas aos clientes através dos canais oficiais de comunicação.