

TERMOS E CONDIÇÕES

Índice

1.	CONDIÇÕES GERAIS.....	1
1.1.	OBJETO	1
1.2.	COMUNICAÇÕES.....	1
1.3.	SERVIÇOS	1
1.4.	PROCESSO DE COMPRA E CONTRATAÇÃO.....	3
1.5.	COBRANÇA	3
1.6.	ENTREGA	4
1.7.	PREÇOS, DESPESAS E IMPOSTOS	4
1.8.	FORMAS DE PAGAMENTO	4
1.9.	LOTAÇÃO MÁXIMA	4
1.10.	ACESSO E PERMANÊNCIA NA ESTÂNCIA.....	5
1.11.	VALIDADE DOS SERVIÇOS ADQUIRIDOS	5
1.12.	DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO – APLICÁVEL APENAS A VENDAS À DISTÂNCIA, ATRAVÉS DO SITE DA ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) E APLICAÇÃO MÓVEL DISPONÍVEL NA GOOGLE PLAYSTORE E APPLE STORE	5
1.13.	RECLAMAÇÕES	6
1.14.	LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO	6
2.	CONDIÇÕES PARTICULARES DOS SERVIÇOS	6
2.1.	CONDIÇÕES GERAIS DE AQUISIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE PASSE	6
3.	CONTRATO DE ALUGUER DE MATERIAL E CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO (APLICÁVEL APENAS A COMPRAS COM ALUGUER DE EQUIPAMENTO INCLUIDO).....	8
3.1.	DEFINIÇÕES	9
3.2.	INCORPORAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS NO CONTRATO	9
3.3.	OBJETO DO CONTRATO DE ALUGUER DE MATERIAL	9
3.4.	USO EXCLUSIVO E INDIVIDUALIZADO PELO CLIENTE	10
3.5.	PROGRAMAÇÃO	11
3.6.	PREÇO.....	12
3.7.	PRESERVAÇÃO DO MATERIAL	12
3.8.	NÃO UTILIZAÇÃO	12
3.9.	RESPONSABILIDADE.....	12
4.	CONDIÇÕES GERAIS DE MARCAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE AULAS	13
5.	REGULAMENTO GERAL DA ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA	15

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. OBJETO

- a) TURISMO SERRA DA ESTRELA, TURISTRELA S.A, pessoa coletiva número 500291144, com sede em Hotel Serra da Estrela, Apartado 332, 6200-073, Penhas da Saúde, Covilhã é a entidade responsável pela ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA.
- b) As presentes Condições Gerais e Particulares regulam a aquisição dos serviços oferecidos no website www.skiserradaestrela.com e na aplicação móvel “Ski Serra da Estrela” disponível na Google Play Store e na Apple Store, propriedade da ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A).
- c) A aquisição de qualquer um dos serviços implica a aceitação plena e sem reservas de todas e cada uma das Condições Gerais e Particulares indicadas.
- d) Estas Condições Gerais e Particulares podem ser modificadas sem aviso prévio, portanto, é aconselhável ler atentamente o seu conteúdo antes de proceder à aquisição de qualquer um dos serviços propostos.
- e) Quaisquer referências a consumidor devem ser lidas nos termos da [Lei n.º 24/96, de 31 de julho](#) e subsequentes alterações e da [Lei dos Contratos à Distância \(Decreto-Lei n.º 24/2014\)](#).

1.2. COMUNICAÇÕES

A comunicação com a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) deve ser feita através dos seguintes meios:

- Telefone: +351 275 094 779
- E-mail: estancia@turistrela.pt

As notificações e comunicações realizadas **através do e-mail estancia@turistrela.pt** entre os Clientes e a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) serão consideradas eficazes e vinculam ambas as partes para todos devidos e legais efeitos.

1.3. SERVIÇOS

- a) No website www.skiserradaestrela.com e na aplicação móvel “Ski Serra da Estrela” disponível na Google Play Store e na Apple Store aparecem os serviços propostos, as suas principais características e respetivo preço.
- b) A ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) reserva-se o direito de decidir, a qualquer momento, os produtos e/ou serviços oferecidos aos Clientes. Desta forma, a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA,

S.A) poderá, a qualquer momento, adicionar novos produtos e/ou serviços aos atualmente oferecidos. Da mesma forma, a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) reserva-se o direito de retirar ou deixar de oferecer, a qualquer momento e sem aviso prévio, qualquer um dos serviços oferecidos. Tudo isto sem prejuízo de que a aquisição de qualquer um dos serviços só poderá ser efetuada através da subscrição ou registo do CLIENTE, cujos dados o identificarão pessoalmente e lhe permitirão ter acesso aos serviços.

- c) Uma vez dentro da loja disponível no website ou na aplicação móvel, e para aceder à contratação dos diferentes serviços, o Cliente deverá seguir todas as instruções indicadas no processo de compra, o que significará ler e aceitar os Termos e Condições estabelecidos.

OBSERVAÇÕES

Estas Condições Gerais e Particulares regularão expressamente as relações que surgem entre a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) e os Clientes que contratam a prestação dos serviços e/ou produtos propostos através de website ou aplicação e foram elaboradas de acordo com o disposto na seguinte legislação portuguesa em vigor.

Este documento está sempre acessível no rodapé do website e aplicação móvel da ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) sob o nome Termos e Condições.

INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATAÇÃO

Os presentes Termos e Condições têm como objetivo regular as condições gerais e particulares de prestação dos serviços propostos pela ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) através do seu portal www.skiserradaestrela.com ou através da aplicação móvel “Ski Serra da Estrela” disponível na Google Play Store e na Apple Store. Os serviços que a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) presta atualmente e que são objeto deste contrato com os Clientes são:

- venda de determinados tipos de aulas (esqui ou snowboard)
- venda de Passe (acesso às pistas, meios mecânicos e seguro)
- aluguer de equipamento
- outros produtos

Estes produtos e serviços têm carácter oneroso e o seu preço (incluindo impostos) é determinado em cada caso no portal ou aplicação. Da mesma forma, o acesso à informação contida no portal e aplicação não está sujeita a qualquer pagamento. O Cliente entende que a informação contida nos canais de venda, a informação geral sobre as tarifas dos diferentes produtos e serviços, os Termos e Condições e perfeição do contrato são suficientes para a exclusão de erros na formação do consentimento. Os canais de venda informá-lo-ão dos Termos e Condições dos referidos produtos e serviços antes da sua contratação.

1.4. PROCESSO DE COMPRA E CONTRATAÇÃO

Para realizar qualquer compra em www.skiserradaestrela.com ou através da aplicação móvel “Ski Serra da Estrela” disponível na Google Play Store e na Apple Store o Cliente deve ser maior de idade.

Além disso, será necessário que o Cliente se registre através de um formulário de recolha de dados no qual são fornecidas à ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) as informações necessárias à contratação, dados que em qualquer caso serão verdadeiros, exatos e completos sobre a sua identidade e que o Cliente deverá consentir expressamente ao aceitar a política de privacidade da ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A).

Os passos a seguir para efetuar a compra são:

1. O Cliente deverá proceder à abertura de uma conta de Cliente;
2. O Cliente deverá efetuar o login com os dados inseridos no passo anterior;
3. O Cliente deverá selecionar o produto e/ou serviço;
4. O Cliente deverá ler e aceitar os Termos e Condições apresentados;
5. O Cliente procederá ao pagamento do produto e/ou serviço selecionado;
6. O Cliente receberá um e-mail com a confirmação da compra e respetiva fatura recibo;
7. O Cliente deve guardar e apresentar a confirmação de compra e respetivos Códigos QR para aceder aos serviços no dia da sua visita.
8. O Cliente deve marcar os serviços via email, seguindo as indicações que constam na descrição do serviço e regulamento.

Recomenda-se, ainda, que o Cliente imprima e/ou guarde uma cópia em suporte duradouro das condições de venda no momento da realização da sua compra, bem como da confirmação de compra e fatura recibo enviados pela ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) por e-mail.

OBSERVAÇÕES

Estes Termos e Condições passarão a fazer parte do contrato com o Cliente no momento da aceitação expressa por parte do Cliente, manifestada através do preenchimento e envio dos dados de compra inseridos na secção de compra de produto e/ou serviço. A utilização de qualquer um dos serviços do portal ou aplicação implica a aceitação como Cliente, sem reservas de qualquer espécie, de todos e cada um dos Termos e Condições que, disponibilizados ao Cliente antes da formalização da sua compra, regem a aquisição dos serviços e/ou produtos contratados através do portal ou aplicação.

1.5. COBRANÇA

Juntamente com a sua encomenda, receberá a fatura recibo correspondente.

Para o efeito, o Cliente consente que a referida fatura recibo lhe seja enviada em formato eletrónico. O Cliente receberá por e-mail e poderá ser descarregada em formato PDF. O Cliente poderá, a qualquer momento, revogar este consentimento

enviando um e-mail à Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) solicitando o cancelamento desta modalidade de recebimento, para receber a fatura recibo em papel.

1.6. ENTREGA

A prestação do serviço será realizada da seguinte forma:

É necessário que o Cliente apresente em formato digital ou em papel a fatura recibo e Códigos QR recebidos via email para aceder às instalações. Uma vez apresentados os Códigos QR e fatura recibo na bilheteira de entrada, o Cliente terá acesso aos serviços correspondentes.

1.7. PREÇOS, DESPESAS E IMPOSTOS

Os preços dos serviços serão expressos em Euros (€). Os preços finais de todos os serviços, juntamente com as suas características, ofertas, descontos, etc., estão refletidos em cada um dos serviços oferecidos no portal ou aplicação móvel.

Os serviços têm IVA incluído. Os preços dos serviços podem sofrer alterações a qualquer momento. Neste caso, o preço a aplicar será o que estiver em vigor na data da realização da compra. Em qualquer caso, o custo final será comunicado ao Cliente no processo de compra eletrónica antes de este formalizar a sua aceitação.

1.8. FORMAS DE PAGAMENTO

Oferecemos as seguintes formas de pagamento:

- Entidade e referência (Multibanco)
- Cartão de débito ou crédito (mediante indicação de dados)
- MbWay

Caso seja necessário efetuar alguma devolução, o valor será reembolsado através do mesmo cartão de pagamento.

Tanto os dados pessoais como os bancários serão protegidos com todas as medidas de segurança estabelecidas pela Lei da proteção de dados pessoais e da proteção de dados e privacidade nas comunicações eletrónicas ([Lei n.º 58/2019](#) e [Lei n.º 46/2012](#)).

1.9. LOTAÇÃO MÁXIMA

Por motivo de segurança, a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) dispõe de uma lotação máxima de:

- Lotação máxima geral com tapete rolante e 2 teleskis: 400 pessoas
- Lotação máxima geral com tapete rolante, 2 teleskis e telecadeira: 750 pessoas

Caso A ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) se encontre esgotada no dia pretendido para a utilização dos serviços, tal não obriga ao reembolso e/ou compensação do valor pago ou prolongamento da validade dos serviços. O Cliente poderá utilizar os serviços adquiridos dentro do seu prazo de validade inicial - por 2

épocas (época em vigor aquando da emissão da fatura e até ao fim de época seguinte (abril)).

1.10. ACESSO E PERMANÊNCIA NA ESTÂNCIA

Apenas é permitida a entrada na estância a praticantes de esqui ou snowboard, providos de Passe e equipamento próprio ou de aluguer. Caso os praticantes sejam menores, é permitida a entrada a 2 acompanhantes no máximo até ao edifício principal. Os acompanhantes não podem permanecer em pista, podem apenas acompanhar o praticante menor à pista de iniciação e retirar-se de imediato. A permanência do menor em pista é da total responsabilidade dos seus tutores. Não é recomendada a permanência de menores em pista sem acompanhamento de praticante de ski ou snowboard.

Sem prejuízo do disposto nos presentes Termos e Condições, o acesso e a permanência dos Clientes na estância, reger-se-ão pelas normas disponíveis para os Clientes em www.skiserradaestrela.com, aplicação móvel, e nos postos de Atendimento ao Cliente, assim como pelas ordens e instruções dadas pelos funcionários da estância no exercício de suas funções, que devem ser obedecidas em todos os momentos.

1.11. VALIDADE DOS SERVIÇOS ADQUIRIDOS

Os serviços adquiridos no website www.skiserradaestrela.com e na aplicação móvel “Ski Serra da Estrela” disponível na Google Play Store e na Apple Store, têm validade por 2 épocas (época em vigor aquando da emissão da fatura e até ao fim de época seguinte (abril)), pelo que a marcação, bem como a realização dos mesmos, terão de ocorrer dentro do prazo previsto. Não será possível proceder a qualquer reembolso, renovação ou prolongamento de validade após ultrapassar a data de validade ou após a utilização dos códigos QR, ficando assim os serviços automaticamente anulados e perdidos todos os direitos de utilização conferidos pelos mesmos.

1.12. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO – APLICÁVEL APENAS A VENDAS À DISTÂNCIA, ATRAVÉS DO SITE DA ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) E APLICAÇÃO MÓVEL DISPONIVEL NA GOOGLE PLAYSTORE E APPLE STORE

- a) Ao adquirir serviços em www.skiserradaestrela.com ou através da aplicação móvel “Ski Serra da Estrela” disponível na Google Play Store e na Apple Store, o Cliente tem o direito de livre resolução da compra num prazo que expira 14 dias a contar da data de emissão da fatura recibo.
- b) Caso os serviços tenham sido adquiridos noutra posto de venda, o adquirente não tem nenhum direito legal à devolução.
- c) A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente terá de comunicar a sua decisão de resolução do contrato por meio de uma declaração inequívoca

(via email para estancia@turistrela.pt ou carta registada enviada pelo correio para Hotel Serra da Estrela, Apartado 332, 6200-073, Penhas da Saúde, Covilhã)

- d) Em caso de resolução da compra, serão reembolsados ao cliente todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) for informada da decisão de resolução. A ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) efetua esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que o cliente usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso o cliente não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

1.13. RECLAMAÇÕES

A ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) dispõe de livro de reclamações no seu edifício principal, assim como de [Livro de Reclamações Eletrónico](#).

1.14. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

As presentes Condições Gerais e o Contrato de que fazem parte integrante regem-se pela legislação portuguesa em vigor:

- [Lei dos Contratos à Distância \(Decreto-Lei n.º 24/2014\)](#)
- [Lei do e-commerce \(Decreto-lei n.º 7/2004\)](#)
- Lei dos preços e das reduções de preços ([Decreto-Lei n.º 138/1990](#) e [Decreto-lei n.º 70/2007](#))
- [Lei do consumidor \(Lei n.º 24/1996\)](#)
- Lei da proteção de dados pessoais e da proteção de dados e privacidade nas comunicações eletrónicas ([Lei n.º 58/2019](#) e [Lei n.º 46/2012](#))
- [Código do direito de autor \(Decreto-lei n.º 63/1985\)](#)
- [Código da publicidade \(Decreto-lei n.º 330/1990\)](#)

Qualquer controvérsia ou litígio relacionado com a interpretação, aplicação ou execução destas Condições Gerais e Particulares será submetido aos serviços Jurídicos competentes.

2. CONDIÇÕES PARTICULARES DOS SERVIÇOS

2.1. CONDIÇÕES GERAIS DE AQUISIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE PASSE

- a) O Passe consiste no acesso às pistas, meios mecânicos e seguro em caso de acidente, sendo a sua aquisição obrigatória para qualquer praticante de esqui ou snowboard.

- b) O Passe autoriza exclusivamente um único proprietário e portador físico do mesmo a utilizar as instalações abertas ao público nos horários e condições estabelecidos para a prática de atividades de esqui ou snowboard.
- c) O Código QR referente ao Passe deve ser transportado em dispositivo móvel ou papel e colocado à disposição dos funcionários da estância devidamente credenciados. A sua apresentação é obrigatória à entrada da estância assim como no posto principal de controlo situado nas pistas.
- d) A entrada e saída de pistas deve ser sempre registada por um funcionário da estância. Após a saída das pistas, terá de aguardar determinado período para voltar a entrar.
- e) A utilização por outra pessoa que não seja o proprietário implicará na retirada direta do Passe e anulação dos direitos e serviços adquiridos, não se procedendo ao direito a qualquer reembolso ou indemnização, independentemente das demais responsabilidades administrativas que daí decorram.
- f) Serviço sujeito a marcação e confirmação com, no máximo, 24 horas de antecedência. Enviar email para estancia@turistrela.pt com: data, códigos QR ou fatura e horário previsto de chegada. Sem marcação, a estância não garante utilização dos serviços no dia pretendido. Sujeito a lotação.
- g) Quem for encontrado a utilizar qualquer instalação sem estar provido de Passe, pagará cinco vezes o valor do seu custo diário.
- h) O Passe não é passível de prolongamento de validade, reembolso, devolução ou troca, total ou parcial.
- i) A aquisição de Passe implica o conhecimento e aceitação destas condições de utilização e das regras de utilização das pistas e meios mecânicos.
- j) O preço do Passe inclui seguro de acidentes e IVA.
- k) As datas de abertura e encerramento da temporada de inverno, bem como os horários de abertura e encerramento das pistas e meios mecânicos, serão estabelecidos em função das condições meteorológicas, operacionais e comerciais da estância.
- l) Se durante o funcionamento da estância, por motivos de segurança ou outra causa justificada, a Direção for obrigada a encerrar as instalações e pistas ao público, tal não obriga ao reembolso do valor do Passe.
- m) Para aceder a qualquer tarifa ou oferta baseada na idade ou grau de parentesco, poderá ser solicitada a apresentação, mediante pedido, da documentação na entrada da estância e/ou nos postos de controlo que ateste o direito à referida

tarifa. Caso o Cliente não apresente a referida documentação, terá de pagar o valor de diferença para a tarifa normal.

- n) A Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) reserva-se o direito de proceder à expulsão das instalações, pistas e meios mecânicos, à retirada do Passe e à anulação de todos os direitos sobre os produtos ou serviços adquiridos, sem prejuízo das responsabilidades civis ou criminais que possam adicionalmente incorrer, em caso de comportamento inadequado ou perigoso, incumprimento das instruções dadas pelos seus colaboradores, insulto ou agressão de qualquer espécie a outros usuários ou funcionários da emissora e, em geral, por incumprimento das regras de utilização das instalações ou utilização do Passe, para o qual autorizará o seu pessoal.
- o) As interrupções ou utilização limitada de pistas ou meios mecânicos por motivos técnicos, meteorológicos ou de segurança não dão direito a qualquer reembolso ou indemnização.
- p) A prática de esqui ou snowboard implica o conhecimento da atividade e a assunção dos riscos inerentes aos desportos de neve, se existirem, isentando expressamente a Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) de qualquer responsabilidade direta ou indireta, assumindo o utilizador riscos pessoais ou materiais, como a responsabilidade civil que decorre do exercício da atividade.
- q) O utilizador autoriza a Estância de Ski Serra da Estrela a tratar e armazenar dados pessoais, que serão incluídos num ficheiro para efeitos de desenvolvimento da relação contratual e envio de ofertas comerciais.
- r) Por motivo de segurança, a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) dispõe de uma lotação máxima de:
 - Lotação máxima geral com tapete rolante e 2 teleskis: 400 pessoas
 - Lotação máxima geral com tapete rolante, 2 teleskis e telecadeira: 750 pessoasCaso A ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) se encontre esgotada no dia pretendido para a utilização dos serviços, tal não obriga ao reembolso do valor pago, prolongamento da validade dos serviços e/ou compensação. O Cliente poderá utilizar os serviços adquiridos dentro do seu prazo de validade inicial (por 2 épocas (época em vigor aquando da emissão da fatura e até ao fim de época seguinte (abril))).
- s) Estas Condições de Uso do Passe serão aplicados e interpretados de acordo com a Legislação em vigor.

3. CONTRATO DE ALUGUER DE MATERIAL E CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO (APLICÁVEL APENAS A COMPRAS COM ALUGUER DE EQUIPAMENTO INCLUIDO)

3.1. DEFINIÇÕES

Para os fins destas Condições Gerais, os termos abaixo relacionados, desde que transcritos com as suas iniciais em letras maiúsculas, terão o significado que lhes é atribuído abaixo:

- a) Parte(s): significa ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) e/ou Cliente.
- b) Cliente: significa qualquer pessoa jurídica que aluga Material sob um Contrato de Aluguer de Material.
- c) Material: significa quaisquer esquis, bastões, pranchas de snowboard, botas de esqui ou de snowboard e/ou capacetes da propriedade da Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) que estejam à disposição do Cliente para serem alugados com base em um Contrato de Aluguer de Material.
- d) Contrato de Aluguer de Material: significa qualquer contrato de aluguer de Material que seja aperfeiçoado entre um Cliente e a Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) e cuja única finalidade ou objeto seja o aluguer de esquis, bastões, pranchas de snowboard, botas de esqui ou de snowboard e/ou capacetes na bilheteira online, aplicação móvel ou local para uso exclusivo pelo Cliente na estância por um determinado tempo em troca de um preço.
- e) Condições Gerais: significa Condições Gerais de Uso do Aluguer de Material.

3.2. INCORPORAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS NO CONTRATO

- a) O Cliente declara ter tido acesso a estas Condições Gerais antes da formalização do Contrato de Aluguer de Material, seja porque foram disponibilizadas no site da www.skiserradaestrela.com ou aplicação móvel “Ski Serra da Estrela”, seja porque foram disponibilizadas nos pontos de Atendimento ao Cliente, escritórios da Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) ou em qualquer ponto de venda e aceita expressamente a sua incorporação ao Contrato de Aluguer de Material e a sua submissão a eles resultante da celebração de tal Contrato, como parte integrante e necessária do referido Contrato.
- b) Formalização do Contrato de Aluguer de Material
A formalização do contrato é efetuada no momento da compra mediante a aceitação dos Termos e Condições. A aquisição de aluguer de equipamento implica o conhecimento e aceitação do contrato e destas condições de utilização. Aplicável apenas em compras com serviço de Aluguer de Material incluído.

3.3. OBJETO DO CONTRATO DE ALUGUER DE MATERIAL

O Material alugado só poderá ser utilizado pelo Cliente com a finalidade de praticar desportos de esqui e/ou snowboard dentro da área da estância durante o período para o qual foram alugados.

3.4. USO EXCLUSIVO E INDIVIDUALIZADO PELO CLIENTE

- a) Somente Clientes maiores de 18 (dezoito) anos de idade poderão alugar o Material diretamente e sozinhos. O aluguer de Material por Clientes menores de 18 (dezoito) anos de idade exigirá a assistência e o consentimento dos seus representantes legais.
- b) O serviço de aluguer de Material é nominativo, de modo que o Material será para uso exclusivo e individualizado do Cliente a quem o referido Material é concedido pela ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) de acordo com o Contrato de Aluguer de Material. O Cliente não está autorizado a ceder ou subalugar o material, no todo ou em parte, a título oneroso ou gratuito, em favor de outros Clientes ou terceiros fora da relação contratual resultante do Contrato de Aluguer de Material.
- c) Material disponível para aluguer:

- Equipamento Completo inclui:
 - Modalidade de Ski: Skis, botas e bastões. Capacete de proteção incluído para todos os praticantes. Obrigatório para crianças até aos 12 anos e facultativo para maiores de 12 anos.
 - Modalidade de Snowboard: Prancha de snowboard e botas de snowboard. Capacete de proteção incluído para todos os praticantes. Obrigatório para crianças até aos 12 anos e facultativo para maiores de 12 anos.

A ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) não dispõe de aluguer de qualquer tipo de roupa ou acessórios.

- d) Não é permitida a mudança de material de esqui para snowboard ou vice-versa. O mesmo critério será aplicado à mudança de material de criança para adulto.
- e) O Cliente compromete-se a utilizar e manter o material que lhe correspondeu em bom estado de conservação. Qualquer dano, causado ou não pelo Cliente, deve ser imediatamente comunicado à ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) para que seja revisto e corrigido o mais breve possível.
- f) O material alugado deve ser levantado no dia pretendido para a sua utilização, no edifício principal da estância, sendo obrigatória a apresentação do Código QR correspondente. A devolução do material deve ser feita no edifício principal da estância até às 17:00h, sendo obrigatória a apresentação do Código QR correspondente. O abandono do material dentro do recinto, sem a devida apresentação dos Códigos QR, será considerado como não devolvido e o Cliente será responsabilizado.

- g) Em caso de não devolução do Material que foi alugado, o Cliente deverá pagar à Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) o preço (a valor de material novo) de restituição do mesmo Material ou, caso não seja possível obter o referido Material, de outro Material das mesmas condições e características ou similares.
- h) Não é permitida a saída do recinto com material que seja propriedade da Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A). Em caso de aluguer para vários dias, o Cliente terá de guardar o material nos cacifos existentes no edifício principal da estância ou, caso estes se encontrem ocupados, poderá solicitar a um funcionário.
- i) O Cliente ou, se for caso disso, o seu representante legal é expressamente informado e sabe que a prática do esqui ou do snowboard constitui um desporto que envolve um certo risco de queda ou lesão, que pode ser aumentado, entre outros fatores, pela idade e condições físicas dos utilizadores, utilização adequada do material, circunstâncias meteorológicas e o estado do terreno, portanto, a Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) não assume qualquer responsabilidade pelas lesões que o Cliente possa sofrer durante a prática deste desporto e o uso do material alugado.
- j) Serviço Equipamento sujeito a marcação e confirmação com, no máximo, 24 horas de antecedência. Enviar email para estancia@turistrela.pt com: data, códigos QR ou fatura e horário previsto de chegada. Sem marcação, a estância não garante utilização dos serviços no dia pretendido. Sujeito a lotação.
- k) Por motivo de segurança, a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) dispõe de uma lotação máxima de:
- Lotação máxima geral com tapete rolante e 2 teleskis: 400 pessoas
 - Lotação máxima geral com tapete rolante, 2 teleskis e telecadeira: 750 pessoas
- Caso A ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) se encontre esgotada no dia pretendido para a utilização dos serviços, tal não obriga ao reembolso do valor pago, prolongamento da validade dos serviços e/ou compensação. O Cliente poderá utilizar os serviços adquiridos dentro do seu prazo de validade inicial (por 2 épocas (época em vigor aquando da emissão da fatura e até ao fim de época seguinte (abril))).

3.5. PROGRAMAÇÃO

O aluguer do material de esqui/snowboard será para um dia e inclui o período entre as 09:00 horas e as 17:00 horas do dia acordado para entrega, coincidindo com o horário de abertura e encerramento da estância.

3.6. PREÇO

O regime geral de preços aplicável ao Contrato de Aluguer de Equipamentos é o vigente a qualquer momento e está à disposição dos Clientes, nos painéis informativos localizados na estância, no website www.skiserradaestrela.com, na aplicação móvel, nos postos de Atendimento ao Cliente e/ou nos pontos de venda da estância.

3.7. PRESERVAÇÃO DO MATERIAL

O Utilizador do material de esqui/snowboard alugado fica obrigado à guarda, conservação e devolução do material que é entregue em bom estado, sendo diretamente responsável pela sua deterioração e danos decorrentes da sua perda e roubo, bem como todos aqueles que excedam o desgaste normal de acordo com o seu uso adequado, diligentes e de acordo com o seu destino. Caso contrário, o Cliente deverá pagar o valor que cobre a devolução ou reparo do material.

3.8. NÃO UTILIZAÇÃO

- a) A falta de utilização do material por motivos imputáveis ao seu proprietário não dará ao Cliente o direito de reclamar o reembolso ou prolongamento da validade.
- b) O encerramento da estância, interrupções ou limitação de utilização de meios mecânicos e pistas devido a causas técnicas, meteorológicas, lotação esgotada ou quaisquer outras não dará ao Cliente o direito de reclamar da Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) qualquer reembolso, prorrogação de serviços e/ou compensação.

3.9. RESPONSABILIDADE

- a) O Cliente reconhece e aceita que o uso do material é voluntário e obedece apenas a um ato livre de sua vontade.
- b) O Cliente responderá perante a Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) e os demais Clientes pelos danos e/ou prejuízos que possam ser causados a qualquer pessoa ou propriedade de qualquer natureza devido à violação dos seus deveres ou das proibições estabelecidas nestas Condições Gerais, isentando a Estância de Ski da Serra da Estrela de qualquer tipo de responsabilidade por danos e/ou perdas de qualquer tipo que possam causar ou produzir a terceiros, renuncia expressamente a exercer qualquer tipo de ação, judicial ou extrajudicial contra a Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) que traga causa de sua própria ação ou omissão, e reconhece o direito da Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) de repetir contra ela a obrigação de indemnizar os danos que teria causado e que possam ser reclamados da Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A).

- c) A Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) não assume qualquer responsabilidade pelas ações ou omissões dos Clientes na medida em que a origem, realização e produção dos mesmos lhe sejam completamente alheias.
- d) Neste sentido, o Cliente compromete-se a isentar a Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) de quaisquer danos ou reclamações por parte de terceiros decorrentes do seu acesso e/ou utilização do material.

4. CONDIÇÕES GERAIS DE MARCAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE AULAS

- a) É obrigatória a verificação de disponibilidade via email, antes de efetuar qualquer compra, como indicado na descrição e condições do serviço.
- b) Após a aquisição dos serviços, a marcação de aulas é obrigatória e deve ser efetuada online no portal www.skiserradaestrela.com ou através da aplicação disponível na Google Play Store e na Apple Store, para a modalidade, data e horário pretendidos, até 48 horas antes do dia pretendido para a realização da aula.
- c) O Cliente fica informado de que a realização das atividades está sempre dependente das condições meteorológicas, acessos rodoviários transitáveis, da existência de neve e de alterações de medidas Covid19.
- d) Caso a estância encerre por qualquer motivo, a aula poderá ser alterada para outra data e horário dentro do prazo de validade dos serviços, dependendo da demanda e lotação da escola. As aulas não são passíveis de reembolso.
- e) Não pode ser garantida a oferta de aulas por determinado professor ou professora. A atribuição do professor é uma atribuição exclusiva da Escola.
- f) O Cliente deve comparecer nas nossas instalações no **mínimo** 1:00h antes do horário da aula.
- g) O Cliente fica informado de que a aula está reservada apenas para a hora marcada, caso se atrase, existe apenas tolerância de 15 minutos e após esse prazo perde a aula, e que o facto de não comparecer à mesma não implica a devolução de qualquer quantia ou direito a remarcação.
- h) É obrigatória a apresentação do código QR ou email de confirmação de marcação , em formato digital ou papel no ponto de encontro indicado na confirmação recebida via email, para aceder à mesma.
- i) Após a reserva, pode cancelar a marcação até 72 horas antes do dia que escolheu inicialmente. Não se aceitam cancelamentos após o prazo indicado. O pedido de

cancelamento deve ser efetuado via email para estancia@turistrela.pt, indicando o motivo de cancelamento, cópia de fatura recibo, códigos QR e cópia de confirmação de marcação de aula. Caso o pedido de cancelamento seja efetuado após o prazo indicado, a aula continuará marcada e será considerada utilizada na data prevista, mesmo que o Cliente não compareça, não implicando a devolução de qualquer quantia ou direito a remarcação.

- j) Caso a aula seja cancelada por decisão da estância devido a condições meteorológicas adversas, acessos rodoviários intransitáveis ou falta de neve, o Cliente será avisado logo que possível, podendo este aviso ocorrer no dia de realização da aula, uma vez que as condições anteriormente mencionadas são de difícil previsão.
- k) Se desejar cancelar por motivos pessoais, deve fazê-lo dentro do prazo e, nesse caso, os serviços permanecem válidos por 2 épocas (época em vigor aquando da emissão da fatura e até ao fim de época seguinte (abril)). Os serviços também permanecem válidos se houver um cancelamento devido a falta de neve, estradas fechadas devido a tempestade ou condições meteorológicas adversas.
- l) Apenas pode permanecer em pista quem estiver a praticar ski ou snowboard. Não é permitida a permanência a observadores/acompanhantes.
- m) As aulas não são particulares, ou seja, os grupos são constituídos por clientes diferentes. As nossas aulas são de grupo e são segmentadas por idades e por nível:
 - Grupos de crianças de 4 a 7 anos (constituído por 2 crianças no máximo)
 - Grupos de crianças de 8 a 11 anos (constituído por 4 crianças no máximo)
 - Grupos + 12 anos (constituído por 4 pessoas no máximo)
 - Iniciação: Indicado para quem nunca praticou ski ou snowboard ou que já realizou aula, mas não praticou posteriormente.
 - Intermédio: Indicado para quem já praticou e/ou já realizou aula ou pretenda aperfeiçoar.
 - Avançado: Adequado para quem já realizou várias aulas, tem prática no desporto e pretende apenas aperfeiçoar.
- n) Devido à pedagogia da aula, aproveitamento e progressão**, não se realizam:
 - Aulas para crianças menores de 4 anos.
 - Aulas para crianças com menos de 8 anos de idade em conjunto com outras crianças em que a diferença de idades seja superior a 3 anos.
 - Aulas para crianças com menos de 9 anos em conjunto com adultos.
 - Aulas para alunos de níveis diferentes.

****O nível de aprendizagem e evolução é totalmente diferente mediante a idade de cada participante.**

Caso se verifique alguma das situações acima mencionadas, o professor adaptará a aula ao aluno de nível e/ou idade inferior, não se responsabilizando por eventuais prejuízos a nível de aprendizagem e progressão do outro aluno.

Em caso de dúvida sobre a aquisição de aulas, deve contactar a estância através dos meios de comunicação disponíveis, antes de efetuar a compra.

- o) Caso o Cliente efetue a compra, mas não efetue a marcação, a Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) não garante a marcação da aula adquirida no dia da sua visita e/ou no local. Neste caso, os serviços permanecem válidos dentro do prazo estabelecido, não sendo passíveis de reembolso.
- p) A aula não inclui passe ou aluguer de equipamento. Estes serviços devem ser adquiridos em separado. Passe obrigatório para todos os praticantes de ski ou snowboard, independentemente da aquisição da aula.
- q) É obrigatório o uso de capacete de proteção para menores de 12 anos. Facultativo para maiores de 12 anos
- r) O Cliente ou, se for caso disso, o seu representante legal é expressamente informado e sabe que a prática do esqui ou snowboard constitui um desporto que envolve um certo risco de queda ou lesão, que pode ser aumentado, entre outros fatores, pela idade e condições físicas dos utilizadores, utilização adequada do material, circunstâncias meteorológicas e o estado do terreno, portanto, a Estância de Ski da Serra da Estrela (Turistrela, S.A) não assume qualquer responsabilidade pelas lesões que o Cliente possa sofrer durante a prática deste desporto.

5. REGULAMENTO GERAL DA ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA

1. As instalações da Estância de Ski da Serra da Estrela, adiante identificada apenas, como estância, destinam-se exclusivamente a uso turístico;
2. Todos os utilizadores devem conhecer as condições de funcionamento da estância nomeadamente as normas de utilização dos meios mecânicos, que se encontram afixadas à saída de cada um deles. Assim devem adequar a sua atitude na utilização dos mesmos;

3. Apenas é permitida a entrada na estância a praticantes de esqui ou snowboard com idade igual ou superior a 4 anos, providos de Passe e equipamento próprio ou de aluguer. Caso os praticantes sejam menores, é permitida a entrada a 2 acompanhantes no máximo até ao edifício principal. Os acompanhantes não podem permanecer em pista, podem apenas acompanhar o praticante menor à pista de iniciação e retirar-se de imediato. A permanência do menor em pista é da total responsabilidade dos seus tutores. Não é recomendada a permanência de menores em pista sem acompanhamento de praticante de ski ou snowboard.
4. O horário de funcionamento decorre entre as 9h00 e as 16h30, podendo ser alterado em função de condições meteorológicas e datas festivas;
5. Deve ser respeitada toda a sinalização ou aviso dado que a sua função é oferecer um melhor serviço e sobretudo uma maior segurança. Assim, devem respeitar-se os balizamentos da estância e as indicações de pista fechada, perigo, zona cortada, etc., feitos mediante letreiros, redes ou outros meios;
6. A zona de principiantes deve ser respeitada no que diz respeito à velocidade e às formas de esqui ou "surfing";
7. O pessoal que trabalha na estância, está devidamente formado para as suas funções, assim como anda devidamente uniformizado e identificado;
8. Os colaboradores da estância não prestam auxílio ou formação na utilização dos equipamentos de ski ou snowboard ou na prática da modalidade. Apenas prestam auxílio e indicações na utilização dos meios mecânicos.
9. Qualquer diretiva e instrução proveniente dos funcionários, instrutores e demais pessoal da estância, devidamente identificado, tem força vinculativa para todos os utilizadores, que as respeitarão de forma integral, só as podendo questionar posteriormente no edifício principal.
10. Os principais objetivos deste pessoal, são a segurança e o serviço dos utilizadores. Por isso devem ser atendidas as suas sugestões e ordens, principalmente em caso de perigo ou emergência;
11. As aulas de esqui ou snowboard, suscetíveis de pagamento, só podem ser lecionadas por instrutores da Escola de Ski e Snowboard da Estância de Ski da Serra da Estrela;
12. Por razões de civismo e de segurança, deve manter-se a ordem de chegada na utilização das instalações;

13. O pessoal de serviço na estância, devidamente identificado, terá preferência na utilização das instalações;
14. Só a compra de passe e disposição ou aluguer de equipamento dá direito à utilização de todas as instalações e pistas abertas ao público. O passe é pessoal e intransmissível não podendo a estância responsabilizar-se pela sua perda;
15. Serviço de Passe e Equipamento sujeito a marcação e confirmação com, no máximo, 24 horas de antecedência. Enviar email para estancia@turistrela.pt com: data, códigos QR ou fatura e horário previsto de chegada. Sem marcação, a estância não garante utilização dos serviços no dia pretendido. Sujeito a lotação.
16. Quem for encontrado a utilizar qualquer instalação sem estar provido de Passe, pagará cinco vezes o seu custo diário.
17. O Passe deve ser apresentado em formato digital ou papel, sempre que qualquer trabalhador da estância, devidamente identificado o solicitar;
18. É expressamente proibido a utilização das pistas por pessoas a pé ou utilizando qualquer meio de deslizamento (trenós, boias, sacos plásticos, etc.) que não sejam esquis ou pranchas de snowboard;
19. A utilização de trenós ou qualquer outro meio de deslizamento é apenas permitido nos parques delimitados e referenciados para tal. A pista destinada a esse efeito encontra-se na torre.
20. Não é permitida a saída do recinto com material que seja propriedade da estância.
21. Se durante o funcionamento da estância a direção tiver de encerrar as suas instalações e pistas por razão de segurança, esta não está obrigada à devolução de qualquer importância;
22. Existe um livro oficial de reclamações à disposição dos utilizadores;
23. O incumprimento destas regras permite ao pessoal da estância proibir a utilização das instalações, como medida de segurança, sem prejuízo das sanções que por lei poderão vir a ser aplicadas;
24. É obrigatório o uso de capacete de proteção por todos os utilizadores das pistas de esqui ou snowboard com idade inferior a 12 anos. Uso recomendado para maiores de 12 anos. Incluído para todos os utilizadores em pack aluguer de equipamento.

25. LOTAÇÃO MÁXIMA

Por motivo de segurança, a ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) dispõe de uma lotação máxima de:

Lotação máxima geral com tapete rolante e 2 teleskis: 400 pessoas

Lotação máxima geral com tapete rolante, 2 teleskis e telecadeira: 750 pessoas

Caso A ESTÂNCIA DE SKI DA SERRA DA ESTRELA (TURISTRELA, S.A) se encontre esgotada no dia pretendido para a utilização dos serviços, tal não obriga ao reembolso e/ou compensação do valor pago ou prolongamento da validade dos serviços. O Cliente poderá utilizar os serviços adquiridos dentro do seu prazo de validade inicial (24 meses a contar da data de emissão da fatura recibo).