Converted from: Politica_de_Cancelacion_-_Casino_Espinho_ES.docx

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y CONDICIONES DE RESERVA

Cenas-espectáculo, Espectáculos y Eventos

Casino de Espinho

Ámbito y aceptación

La presente Política se aplica a todas las reservas de cenas-espectáculo, espectáculos, eventos y servicios asociados organizados por Solverde Espinho, S.A., con domicilio social en Rua 19, n.º 85, 4500-256 Espinho, inscrita en el Registro Mercantil con el número único de matrícula y de identificación de persona jurídica 519 321 804 (en adelante, «Solverde»), efectuadas a través de los canales oficiales: sitio web, taquilla online, correo electrónico, teléfono o presencialmente.

Al efectuar una reserva, el cliente declara haber leído y aceptar íntegramente los términos de la presente Política.

Las presentes condiciones se aplican a todas las reservas, salvo que Solverde y el cliente acuerden explícitamente por escrito otro régimen (por ejemplo, grupos, eventos corporativos o contratos específicos).

Las reservas efectuadas a través de plataformas o socios terceros pueden estar sujetas a condiciones adicionales de dichas plataformas, sin perjuicio de la presente Política.

Reservas y pago

Las reservas efectuadas online, a través del sitio web oficial del Grupo Solverde, se confirman automáticamente tras el cobro efectivo del pago, con envío de confirmación por correo electrónico. Las reservas efectuadas por teléfono o correo electrónico solo se consideran confirmadas tras el pago y la emisión de confirmación escrita por parte de Solverde.

Determinados métodos de pago online conceden un plazo de 20 (veinte) minutos para completar el pago. Durante ese período, la reserva permanece en estado de prerreserva, con las plazas temporalmente bloqueadas. Transcurrido el plazo sin que el pago se haya completado, la prerreserva se cancela automáticamente, sin coste alguno para el cliente, quedando las plazas nuevamente disponibles.

En las reservas efectuadas por teléfono o correo electrónico con pago por referencia Multibanco, el pago íntegro debe efectuarse en el plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas desde la realización de la reserva. Si

el pago no se efectúa en dicho plazo, Solverde se reserva el derecho de cancelar la reserva sin previo aviso.

Los precios indicados incluyen el IVA al tipo legal vigente. En el proceso de compra online, el cliente puede indicar su NIF directamente en el checkout, emitiéndose la factura con esos datos. En las reservas pagadas por referencia Multibanco, la factura con indicación de NIF puede solicitarse, a más tardar, hasta el día del evento.

La reserva garantiza plaza en el evento, pero no confiere derecho a la elección de una mesa o un asiento específicos. La asignación de mesas y asientos la efectúa Solverde por orden cronológico de confirmación de las reservas, en función de la disponibilidad y de la configuración de la sala, que puede variar según el evento, sin que la ubicación asignada constituya fundamento para cancelación, reembolso o crédito.

La reserva de cena-espectáculo o espectáculo no confiere, por sí sola, acceso a las salas de juego del Casino de Espinho.

Cancelación por el cliente

La cancelación de la reserva debe comunicarse por escrito, a la dirección de correo electrónico eventos@solverde.pt, o a través de la línea telefónica +351 227 335 500, con confirmación escrita posterior.

La cancelación de la reserva por el cliente no confiere, en ningún caso, derecho al reembolso del importe pagado. La cancelación comunicada con 72 (setenta y dos) horas o más de antelación respecto a la hora de inicio del evento confiere, a título exclusivamente comercial, derecho a la conversión del importe pagado en crédito, a utilizar en un plazo máximo de 6 (seis) meses contados desde la fecha de la cancelación, en los términos del punto 3.4.

La cancelación comunicada con menos de 72 (setenta y dos) horas de antelación, así como la no comparecencia (no-show), no confiere derecho a crédito ni a ninguna otra compensación.

Los créditos concedidos son personales, intransferibles y aplicables exclusivamente a servicios y/o eventos organizados por Solverde, de acuerdo con las condiciones y la disponibilidad aplicables. No son convertibles en efectivo ni confieren derecho a cambio ni al reembolso del eventual remanente no utilizado. El presente régimen de crédito no perjudica el derecho al reembolso en los casos previstos en el punto 5.2.

En los términos del artículo 17.º, n.º 1, letra l), del Decreto-Ley n.º 24/2014, de 14 de febrero, el derecho de desistimiento no es aplicable a las reservas de servicios de restauración y de actividades de ocio con fecha o período de ejecución específicos.

Modificación de reservas

La modificación de la fecha u otros detalles de la reserva está sujeta a disponibilidad y podrá implicar costes adicionales, en particular la diferencia de precio entre eventos o fechas.

Cualquier solicitud de modificación debe comunicarse con, al menos, 72 (setenta y dos) horas de antelación, a la dirección de correo electrónico eventos@solverde.pt o a través de la línea telefónica +351 227 335 500.

La modificación de los datos de los participantes (nombres) debe comunicarse con, al menos, 72 horas de antelación a través de los mismos canales.

Cancelación, modificación o interrupción por parte de Solverde

Solverde puede cancelar, aplazar, modificar o interrumpir un evento por razones operativas, técnicas, de seguridad, de fuerza mayor o de indisponibilidad de artistas o proveedores, sin perjuicio de los derechos del cliente previstos en la ley y en el punto siguiente.

Sin perjuicio de otras disposiciones legales imperativas, procede el reembolso del precio de la reserva exclusivamente en las siguientes situaciones: (a) no realización del espectáculo en el lugar, fecha y hora anunciados; (b) sustitución del programa o de los artistas principales; o (c) interrupción del espectáculo, salvo cuando la interrupción se produzca por motivo de fuerza mayor verificado tras su inicio, en los términos del punto 6.3.

En los casos previstos en el punto 5.2, Solverde puede proponer, como alternativa, la transferencia de la reserva a una nueva fecha o la atribución de un crédito de valor equivalente. Estas alternativas solo sustituyen al reembolso mediante aceptación expresa del cliente.

El reembolso corresponde al precio efectivamente pagado por la reserva y se efectuará, por regla general, a través del mismo medio de pago. Solverde procurará completarlo en un plazo máximo de 30 (treinta) días tras la confirmación del respectivo derecho o, cuando exista intervención de la IGAC, tras la notificación de la respectiva decisión.

Los gastos accesorios soportados por el cliente, en particular desplazamientos o alojamiento, no forman parte del reembolso del precio de la reserva. La eventual responsabilidad por dichos gastos se apreciará en los términos generales de la ley, en particular en cuanto a imputabilidad, causalidad y prueba de los daños.

Fuerza mayor

Se consideran situaciones de fuerza mayor los acontecimientos imprevisibles cuyos efectos se produzcan independientemente de la voluntad de Solverde e impidan directamente la realización o la continuación del espectáculo, en particular incendios, inundaciones, ciclones, terremotos, otras causas naturales, decisiones de la autoridad pública o fallos generales e inevitables del suministro de energía.

Cuando una situación de fuerza mayor impida la realización del espectáculo en el lugar, fecha y hora anunciados, el cliente mantiene el derecho al reembolso previsto en el punto 5.2, letra (a), de la presente Política. Solverde puede proponer la reprogramación o la atribución de un crédito, pero estas alternativas dependen de la aceptación expresa del cliente.

No procede el reembolso cuando el espectáculo sea interrumpido, tras su inicio, por motivo de fuerza mayor. Previa reclamación de cualquier interesado, corresponde a la IGAC verificar los presupuestos de esta excepción.

Condiciones de admisión

No se permite la entrada de menores de 10 (diez) años en los restaurantes del Casino de Espinho, incluidas las cenas-espectáculo y los espectáculos. Solo se admiten participantes con edad igual o superior a 10 (diez) años.

Los menores de 18 años solo son admitidos cuando van acompañados por un adulto responsable, debiendo permanecer exclusivamente en las áreas de espectáculo y restauración.

El acceso a las salas de juego está reservado a mayores de 18 años y obliga a la presentación de un documento de identificación válido, en los términos del Decreto-Ley n.º 422/89, de 2 de diciembre (Ley del Juego), de la Ley n.º 83/2017, de 18 de agosto (prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo), y de la regulación del Servicio de Regulación e Inspección de Juegos (SRIJ). La reserva de espectáculo no confiere acceso a las salas de juego.

Siempre que un espectáculo tenga una clasificación por edades propia atribuida en los términos legales, dicha clasificación prevalece sobre el límite general previsto en el punto 7.1.

Salvo indicación expresa en las condiciones del evento, no existen reducciones de precio en función de la edad.

La admisión a la cena-espectáculo tiene lugar entre las 20:00 y las 21:00 horas. La entrada después de ese horario está sujeta a la disponibilidad del servicio y no confiere derecho a reembolso, crédito o reducción de precio por los servicios no disfrutados.

Se exige código de vestimenta elegante o casual chic. No se permite el uso de pantalones cortos,

chándales, chanclas, camisetas sin mangas, gorras o gorros. El incumplimiento del código de vestimenta determinará la denegación del acceso, sin derecho a reembolso ni crédito.

Las instalaciones constituyen un espacio sin humo, en los términos de la Ley n.º 37/2007, de 14 de agosto, estando permitido fumar únicamente en las áreas expresamente designadas al efecto, cuando existan.

Identificación obligatoria

El día del evento, todos los participantes deben presentar un documento de identificación válido con fotografía: tarjeta de ciudadano, pasaporte o permiso de residencia. Su presentación tiene por objeto la verificación de la edad y de la titularidad de la reserva.

En el caso de menores, debe presentarse un documento que acredite su edad, identificándose igualmente al adulto responsable que los acompaña.

Los documentos de identificación únicamente se exhiben, no efectuándose su retención, copia o reproducción, de conformidad con la Ley n.º 7/2007, de 5 de febrero, y con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

La negativa a presentar un documento de identificación, o la imposibilidad de acreditar la edad mínima exigida, determinará la denegación del acceso al evento, sin derecho a reembolso ni crédito.

Derecho de admisión y conducta

Solverde se reserva el derecho de admisión, en los términos legalmente aplicables, encontrándose las respectivas restricciones expuestas de forma visible en las instalaciones y publicadas en el sitio web.

Podrá denegarse el acceso, o determinarse la salida de las instalaciones, a quien se presente en estado de embriaguez, bajo la influencia de sustancias psicoactivas, o adopte un comportamiento perturbador, ofensivo o que ponga en peligro la seguridad o el normal funcionamiento del evento, sin derecho a reembolso ni crédito.

Las prohibiciones e interdicciones de acceso a las salas de juego, incluido el régimen de autoexclusión previsto en la regulación del SRIJ, se mantienen plenamente aplicables.

La captación de imagen y sonido durante los espectáculos puede ser restringida o prohibida por indicación de la producción. En el contexto del evento, Solverde podrá realizar captaciones de imagen con fines de seguridad y de comunicación institucional, con señalización informativa en el lugar, en los términos de la Política de Privacidad.

Penalizaciones

Podrán aplicarse penalizaciones adicionales en situaciones de cancelación que incumplan términos previamente acordados por escrito, en particular en reservas de grupo o eventos corporativos con condiciones específicas.

Protección de datos personales

Los datos personales recogidos en el marco de la reserva son tratados por Solverde para la gestión de la reserva y del evento (ejecución de contrato), la verificación de la edad y de las condiciones de acceso (obligación legal) y la facturación (obligación legal). Las comunicaciones de marketing dependen del consentimiento previo, prestado por separado.

Para información completa sobre el tratamiento de datos personales, incluidos los plazos de conservación y los derechos de los titulares, consulte la Política de Privacidad disponible en https://gruposolverde.pt/politica-privacidade/.

Reclamaciones y resolución alternativa de litigios

El cliente puede presentar una reclamación a través del Libro de Reclamaciones físico, disponible en las instalaciones, o del Libro de Reclamaciones electrónico, en www.livroreclamacoes.pt.

En caso de litigio de consumo de reducido valor económico, en el sentido del artículo 14.º de la Ley n.º 24/96, de 31 de julio, el consumidor podrá optar por someterlo al CICAP — Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, disponible en www.cicap.pt, en los términos legalmente aplicables. Lo dispuesto en el presente número no perjudica el derecho de cualquiera de las partes a recurrir a los tribunales judiciales en los casos y términos previstos en la ley.

Más información disponible en el Portal del Consumidor, en www.consumidor.gov.pt.

Disposiciones finales

La presente Política se rige por la ley portuguesa.

Para la resolución de litigios son competentes los tribunales portugueses, en los términos de las normas

legales de competencia aplicables, sin perjuicio de las normas imperativas de protección de los consumidores.

Solverde puede actualizar la presente Política en cualquier momento, aplicándose a cada reserva la versión vigente en la fecha de su confirmación. La versión actualizada se publica en el sitio web.

Versión actualizada el 20/08/2026