**RECLAMAÇÃO ENVIADA PARA A EMPRESA**

**Quinta-feira dia 9 de Junho de 2016**

- Aparentemente não havia ninguém responsável pelo evento, dado que ninguém do staff, tendo sido abordado, assumiu a responsabilidade pela resolução das solicitações-reclamações, ou demonstrou conhecer o contratado entre os noivos e a empresa, ou encetou esforços para tal.

- Não havia ninguém responsável para receber os noivos e os convidados, o que consideramos uma falha grave e uma falta de respeito. O noivo chegou de carro com os seus pais e um casal com um bebé de colo e a única coisa que veio ao encontro deles foi um enorme cão preto, o que os assustou.

- Foi inclusive necessário que o pai da noiva tivesse procurado o contacto e entrado em contacto com a Sra. Branca Fanqueira a fim de de que se disponibilizassem quartos ‘reservados’ que, segundo indicação do staff estavam ocupados.

- Não havia também água ou copos disponíveis para os convidados beberem água. Vários convidados tiveram de se deslocar até Coruche para comprar garrafas de água.

- A cozinha apresentava claramente falta de limpeza: lixo no chão e espalhado à volta de sacos que supostamente seriam o contentor do lixo, teias de aranha nas paredes, bancadas e pias sujas. Foi o pai da noiva, João Roque e o mestre de cerimónias, Tore Edvandersen que limparam pontualmente a cozinha.

- Como não havia ninguém responsável existiu uma enorme falta de coordenação: os membros do staff, que neste caso eram backpackers voluntários não conseguiram indicar aos convidados os seus quartos e não conseguiam comunicar com o restante staff porque estes não falavam inglês.

- Havia sido prometido à noiva, em pelo menos duas ocasiões, por Joana Melancia em pessoa na Love XL e por Branca Fanqueira pelo telefone, que os convidados que pernoitassem nas camaratas poderiam ocupar vários quartos e assim evitar partilhar quartos com pessoas que não conhecessem. Com base nesta informação, estas pessoas optaram por hospedar-se na Herdade ao invés de reservar quartos de hotel. O staff, por sua vez não foi informado e para poupar trabalho colocaram estas pessoas todas juntas em poucos quartos. Nalguns quartos, a electricidade nem sequer funcionava.

Os colegas de trabalho da noiva, por exemplo, que incluíam um casal, acabaram a partilhar uma camarata, na Casa do Forno do pão, que continha mais 3 quartos. Outros convidados, para evitar perturbar outros que não conheciam e que já se encontravam nos poucos quartos limpos e prontos, dormiram em quartos por limpar e SEM lençóis. Relembro que todas estas pessoas pagaram 15 euros por noite. Apesar de ter havido um contacto telefónico (do pai da noiva) com a Sra. Branca Fanqueira, permitindo aos hóspedes usar outros quartos, este veio demasiado tarde e não chegou a todos os hóspedes. Além do mais, como referido antes, os outros quartos livres, como referido, não estavam limpos.

- O staff (de voluntários) não sabia também onde estavam localizadas as suites exteriores à casa principal. Os noivos calcularam que o valor por suite rondaria os 72 euros por noite (720 euros pela casa a dividir pelo número total de quartos) e por este preço esperavam que, no mínimo, os serviços básicos de limpeza e comodidade fossem assegurados. O que não aconteceu. A suite dos noivos tinha teias de aranha e aranhões no teto. Vários autoclismos não funcionavam. À falta de um responsável, foram os próprios hospedes que consertaram o seu próprio autoclismo. Tal facto, não foi possível na suite dos noivos. O noivo procurou obter em vão ajuda. Tentámos solucionar o problema com garrafas de água, mas nada resultou. Ao longo dia do casamento,a noiva desenvolveu uma enorme enxaqueca, certamente devido a tudo o que correu mal, tendo terminado a noite do seu casamento a vomitar na sua própria urina, na casa-de-banho da “suite” dos noivos.

- Também as casas-de-banhos exteriores, para os convidados do casamento, apresentavam um cheiro nauseabundo a urina.

A noiva contratou uma cabeleireira e uma esteticista para os convidados da Herdade, que foram colocadas nestas casas de banho. Estas pessoas tiveram de recorrer a incenso e velas para disfarçar o cheiro, enqunto atendiam os convidados.

- A própria noiva andou a apanhar papéis do chão nesta casa-de-banho, horas antes da cerimónia, visto que apresentavam uma visível falta de limpeza.

- Vários hóspedes gostariam de ter usado a piscina, mas tal não foi possível, uma vez que o portão se encontrava trancado e ninguém do staff sabia onde se encontrava a chave.

- Durante o jantar de Quinta-feira apenas foi servido carne, não tendo sido servidos os dois pratos de peixe pedidos. Os dois convidados que não comem carne, comeram apenas salada como prato principal. Também não foi servido café.

- O pessoal da cozinha não gostou de alguns dos convidados a preparar o cozido Norueguês, o que tinha sido previamente acordado com os responsáveis. Foram rudes e impacientes.

- O frigorífico indicado para acomodação do bolo na noiva foi posteriormente cheio nomeadamente com bacalhau e marisco. Esta situação é inaceitável, uma vez que o bolo absorve os cheiros.Foram então os pais na noiva e outros presentes, que ao invés de socializarem com outros convidados, limparam o frigorífico mais pequeno, na passagem para as arcadas, que estava imundo, para aí acomodarem o bolo da noiva.

D**ia do casamento, dia 10 de Junho de 2016**

No contrato estava também estipulado que o pequeno-almoço seria servido entre as 8 da manhã e as 10 da manhã. No entanto, nessa mesma tarde, o noivo foi obrigado a estabelecer uma hora precisa, neste caso as 9 da manhã. Ouvindo que vários convidados já se encontravam a pé às 7 e 30 e teriam certamente fome, a noiva levantou-se e foi tentar procurar um responsável para adiantar o pequeno-almoço.

Apenas encontrou alguns backpackers na cozinha que não sabiam o que fazer.

Chegaram entretanto as senhoras responsáveis pela cozinha que foram agressivas para com a noiva à frente de outros convidados e disseram que não poderiam servir o pequeno-almoço antes, uma vez que tinham tudo do jantar de ontem por limpar.

Os noivos agradecem que se tenha podido adiar o jantar da véspera para as 9 da noite, mas não consideram que isto seja um motivo válido para maltratar ninguém.

A noiva disponibilizou-se para ser ela própria a colocar ao menos alguma comida na mesa, para o pequeno-almoço, mas tal foi-lhe negado.

- A noiva fez alguns pedidos específicos, aos quais lhe foi dada resposta positiva, tanto por Joana Melancia como por Branca Fanqueira.

1. pétalas de rosa entre os bancos da igreja
2. duas cadeiras bonitas para os noivos se sentarem
3. mesa com toalha branca para a cerimónia
4. corte do bolo imediatamente após a cerimónia, com um bolo da noiva a vir partido já da cozinha
5. copos de shot nas mesas para que fosse servido o licor Norueguês
6. fitas azul-marinho nas cadeiras da tenda.
7. Que fosse servido também, ao lado do bolo da noiva tradicional, o bolo da noiva norueguês, que a própria noiva comprou e trouxe como bagagem de mão no avião.

**NENHUM DESTES PEDIDOS FOI CONCRETIZADO.**

As cadeiras para os noivos eram diferentes uma da outra, e foi o noivo a pedir uma toalha para mesa. Contudo, os voluntários não sabiam onde encontrar uma toalha para a mesa e apareceram com um lençol de cama, que o noivo recusou. Não havia, tal como pode ser visto nas fotos, pétalas no chão.

Logo depois da cerimónia, os noivos dirigiram-se para a mesa do corte o bolo e ficaram parados à espera do bolo que não chegou. Tiveram também de ser os noivos, familiares e amigos a pedir que o bolo da cozinha viesse cortado. O bolo de noiva Norueguês não foi trazido.

Nunca houve copos, nem bebida, nem serviço adequado para evitar filas ou espera tornando aquele momento importante e significativo num momento muito desagradável. Os senhores do catering afirmam ter apenas recebido a indicação de que o bolo seria cortado às 16, não tendo recebido mais nenhuma informação específica.

Também a informação dos copos de shot não foi passada. O noivo falou com os responsáveis do catering que se deslocaram ao restaurante imediatamente antes do prato de carne para trazerem copos pequenos onde foi então servido o licor.

Antes do jantar, no espaço exterior à sala, não haviam bancos suficientes para os convidados se sentarem, sendo estes obrigados a esperar em pé. Foi necessário que o pai da noiva alertasse para a situação e, perante as dificuldades interpostas, ele próprio transportou bancos compridos do interior da casa.

Foram também amigas da noiva, que ajudaram muito na decoração, que convenceram, após várias tentativas, os voluntários a mudarem os atoalhados, uma vez que 15 de entre as 17 mesas apresentavam manchas azuis grandes e marcas de ferro de engomar.

Foi necessário que o pai da noiva solicitasse o serviço do vinho branco com a entrada de ‘peixe’.

A certa altura, o ar condicionado na tenda foi desligado e a temperatura subiu, sem que ninguém soubesse explicar o porquê.

- O buffet de sobremesas **NÃO FOI** reposto.

Os noivos, suas famílias, padrinhos e outros convidados consideram que existiram **FALHAS GRAVES** no decorrer dos dias de Quinta e Sexta-feira e vêm por este meio manifestar o seu **PROFUNDO DESAGRADO** com a forma como as festividades decorreram, revelando **uma falta de profissionalismo gritante**.

Consideramos que muitos destes problemas poderiam ter sido evitados se, tal como está estipulado no contrato, "- O evento será sempre acompanhado por pelo menos **um representante da organização**;", o que não sucedeu. A organização do dia mais importante das nossas vidas foi deixado nas mãos de pessoas **SEM QUALIFICAÇÃO**, amadores e voluntários, tendo a LOVE XL feito um péssimo trabalho.

Tendo em conta o significado deste dia, que se não fosse pelos familiares e amigos presentes, teria sido por vós arruinado, consideramo-nos no direito de tornar públicas todas estas informações, através de uma reclamação (ou várias) formal no vosso livro de reclamações, e em todos os blogs e páginas de internet cujo propósito seja a partilha de opiniões sobre serviços. Uma vez que este dia **NUNCA NOS IRÁ PODER SER DEVOLVIDO OU REPARADO**, resta-nos tentar evitar que outros casais passem pela mesma situação.

Os voluntários ajudaram-nos no que puderam, mas não era profissionais e não receberam o devido treino/informacões. Estando gratos a eles pelo trabalho (possível) prestado, convidámo-los para o baile do casamento.

Também as senhoras das cozinhas estavam claramente cansadas e com um enorme volume de trabalho. Estamos gratos pelo trabalho delas e consideramos que, no geral, a falha aqui **FOI DA GESTÃO E DAS PESSOAS RESPONSÁVEIS.**

A Love XL tem a partir desta data 5 dias úteis para responder a este email, sendo que a partir do dia 24 de Junho os noivos, seus familiares e amigos concretizarão as mencionadas acções.

Cumprimentos,

Maria Roque e Øyvind Olsen