

Condições de Reserva

1. Condições Gerais

O Operador Turístico

Todos os itens presentes neste *website* são vendidos pela PORTUGALTRAILS - VIAGENS E TURISMO, UNIPESSOAL, LDA., localizada na Rua das Lapas, Loja 13 Charneca, 2750-772 Cascais, Portugal, com o NIPC 508821363, com um capital social de 100.000,00€, registada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais com o número 508821363 e no Registo Nacional de Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) com o número 2791, adiante designada por Portugaltrails.

IVA

Todos os preços mencionados neste *website* estão em Euros e incluem IVA.

Quem pode comprar

A compra de bens ou serviços está limitada a partes que podem por lei entrar e fazer contratos no *website* sob a lei Portuguesa. Isto significa que se for um cliente individual tem que ter mais de 18 anos para adquirir qualquer bem ou serviço através do *website*. Ao oferecer-se para adquirir qualquer bem ou serviço, representa para nós que tem 18 anos ou mais (para alugar um carro tem que ter 21 anos ou mais). Para poder comprar, tem que fornecer o seu nome verdadeiro, endereço de email informações do cartão de crédito e outras informações que possam ser requisitadas. O *website* só está disponível para clientes individuais, empresas ou sociedades que nós consideremos válidas. O critério de validade inclui aqueles a quem tenha sido atribuído uma conta válida por um banco aceite por nós. Igualmente, este critério inclui quem tenha autorizado o nosso parceiro (PayPal) a cobrar no cartão de crédito o valor total da compra de qualquer bem ou serviço que adquira. Ao oferecer-se para comprar qualquer bem ou serviço, autoriza o nosso parceiro (PayPal) especificamente a utilizar o seu número de cartão de crédito, para autenticar a sua identidade, validar o seu cartão de crédito, a obter uma autorização inicial para o cartão de crédito e uma autorização para transações de compra.

Participação nos nossos programas

Reservamo-nos no direito de declinar qualquer pessoa enquanto cliente se a sua conduta for perturbadora e afetar o bom ambiente dos restantes clientes. Não poderemos ser responsabilizados por quaisquer custos extras incorridos por essa pessoa resultantes da sua má conduta.

Responsabilidade da organização

Temos o maior cuidado em nos certificarmos que os nossos fornecedores mantêm um alto nível de qualidade. Não somos responsáveis por quaisquer problemas, independentemente do modo como surjam e/ou que resultem de reservas de serviços que não controlamos diretamente (hotéis, aluguer de automóveis, motoristas privados e outras atividades).

Garantia de responsabilidade

Nos termos da legislação em vigor a responsabilidade da agência encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na companhia Ocidental Seguros, SA com apólice nº RC78439583 pelo montante de €75.000,00. Contribuiu ainda para o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT – DL 61/2011 de 06 de Maio com a redação que lhe foi dada pelo DL 199/2012 de 24 de Agosto). Consideram-se causas justificativas de exclusão de responsabilidade da PortugalTrails, entre outras, a reserva especulativa, falsa ou fraudulenta de viagem feita pelo cliente, o cancelamento da viagem por parte do cliente, as faltas verificadas na execução do acordo imputáveis ao cliente, as falhas imputáveis a um terceiro alheio ao fornecimento dos serviços previstos e falhas que se revistam de carácter imprevisível e inevitável e as situações devidas a força maior.

Serviços não utilizados

Não serão feitos reembolsos ou trocas de alojamento, refeições, excursões, transportes ou quaisquer outros serviços, incluídos no preço dos nossos programas depois do início dos mesmos. Se não utilizar algum dos serviços pagos, por alguma razão, durante o programa, não será feito nenhum reembolso.

Não cumprimento do Operador Turístico

Se, por alguma razão que não possamos prever, formos obrigados a cancelar ou alterar algum dos serviços fornecidos no programa que escolheu, tem direito a desistir da sua reserva, sendo reembolsado de acordo com a nossa política de cancelamento ou a aceitar a alteração e possível ajuste de preço. Poderá ainda escolher outro serviço disponível de valor aproximado; os serviços de menor valor implicam o reembolso da respetiva diferença de preço.

Reclamações

Qualquer reclamação do Cliente pelo não cumprimento pontual dos serviços contratados deverá ser apresentada à Portugaltrails, o mais cedo possível, e, em qualquer caso, num prazo máximo de trinta dias úteis, por escrito e devidamente circunstanciada, juntamente com os documentos comprovativos relacionados com a ocorrência e com cópia da participação do facto ao fornecedor do serviço que foi objeto de reclamação.

Poderá accionar o FGVT (Fundo de Garantia de Viagens) de acordo com a legislação em vigor num prazo máximo de trinta dias úteis. A não entrega atempada da participação e dos documentos referidos constitui causa de exoneração da responsabilidade da Portugaltrails.

Em caso de litígio poderá também recorrer às seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios:

- Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in <http://www.turismodeportugal.pt>;
- Outras Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) disponíveis em <http://www.consumidor.pt> , em Lista de Entidades RAL.

Condições especiais

A Portugaltrails pode enviar todos os recibos / facturas via *email* (e-facturação).

As presentes condições poderão ser complementadas com outras condições especiais que só serão válidas quando assinadas por ambas as partes. Esta informação é válida na data de publicação mas está sujeita a alterações sem aviso prévio. No entanto, se existirem alterações, estas serão publicadas no *website* na devida altura. Se as condições de reserva se alterarem depois do depósito ter sido pago, as condições de reserva sob as quais o depósito foi pago serão aplicadas.

Documentação de Viagem

O cliente deverá possuir toda a sua documentação pessoal ou familiar válida (bilhete de identidade, autorização para menores, passaportes, vistos, e outros eventualmente exigidos). Alguma inconveniência causada por qualquer falha na documentação de viagem é responsabilidade dos participantes. Consulte sempre a embaixada ou consulado dos países de destino da sua viagem. Em caso algum a Portugaltrails poderá ser responsável, directa ou indirectamente, pela recusa da concessão de vistos ou a não permissão de entrada do cliente em qualquer país.

Política de Pagamentos

Após o nosso *email* de confirmação de disponibilidade, requeremos o pagamento de 25% do preço total como sinal para confirmar a sua reserva. Só faremos a reserva com os fornecedores após recebermos a confirmação de pagamento por parte do nosso banco. Por favor lembre-se que, se este processo demorar muito, alguns dos serviços podem já não se encontrar disponíveis. O restante pagamento deverá ser feito até quatro semanas antes da data do início do programa, para que a Portugaltrails possa criar o seu “Kit de Viagem” (*guidebook*, mapa, *roadbook* e *vouchers*) a tempo. Se não recebermos este pagamento final na data prevista, vamos considerar a reserva cancelada e aplicar-se-á a nossa política de cancelamento.

Política de Cancelamento

- Se cancelar com uma antecedência de 5 dias úteis ou mais face à data de início da viagem, o seu cancelamento não terá custos.
- Se cancelar com uma antecedência entre 1 e 4 dias úteis face à data de início da viagem, serão cobrados os dois primeiros dias de hotéis e serviços.
- Se cancelar na data de início da viagem ou em qualquer data posterior, o valor total da viagem será cobrado.
- Se não comparecer no programa (no-show), o valor total da viagem será cobrado.
- Caso a sua viagem inclua serviços com condições de cancelamento particulares mais restritas do que as condições gerais descritas acima, então essas condições particulares virão explicitadas na sua proposta e prevalecerão sobre as condições gerais.

Transferência de Titularidade

Pode dar a alguém a sua reserva, desde que a pessoa envolvida preencha todos os requisitos para viajar. Deverá avisar a Portugaltrails por escrito com pelo menos, 7 dias de antecedência e a alteração só será garantida após a aceitação da nova pessoa por parte dos fornecedores. A Portugaltrails notificá-lo-á por *email* da decisão.

2. Alojamento

Ao prestar os nossos serviços, a informação que divulgamos é baseada na informação que nos é fornecida pelos hotéis. Apesar de estarmos atentos e fazermos o melhor no exercício dos nossos serviços, não poderemos verificar nem garantir se todas as informações são exatas, completas ou corretas, nem podemos ser considerados responsáveis por quaisquer erros (incluindo erros de manifesto e ortográficos), quaisquer interrupções (seja por colapso temporário e/ou parcial, reparação, atualização ou manutenção do nosso website ou qualquer outro motivo), informações incorretas, enganosas ou falsas. Os hotéis descritos nos roteiros do nosso *website* são indicativos. Marcaremos os descritos ou similares. A classificação dos hotéis (grupo, tipo, estrelas) é determinada pelas leis Espanhola ou Portuguesa consoante a localização respetiva.

Quartos de Hotel

O alojamento fornecido é apenas para uso dos clientes que figuram no *voucher* e confirmado por nós. Subalugar, partilhar ou ceder é expressamente proibido. Os preços indicativos apresentados são por pessoa e baseados em ocupação dupla em quartos *standard*. Nem todos os hotéis têm quartos triplos. Em muitos casos irão provavelmente colocar uma cama extra, o que poderá não ser tão confortável.

Horários de *check-in* e *check-out* nos hotéis

Normalmente o horário de *check-in* (entrada) é a partir das 16h00 e de *check-out* (saída) é até às 12h00. Apesar da maioria dos hotéis poder guardar a sua bagagem ou arranjar-lhe um quarto

para se necessitar de mudar de roupa, poderá ter que pagar localmente este serviço se chegar mais cedo ou ficar até mais tarde (*early check-in* ou *late check-out*). Se pensa que vai necessitar de algum destes serviços por favor mencione-o nas suas preferências de reserva.

Condições para crianças

Os preços mencionados para crianças neste *website* são apenas válidos para crianças a viajar com pelo menos dois adultos e a partilhar o mesmo quarto. Se está a viajar com mais do que uma criança ou se tem necessidades específicas nesta matéria deverá consultar sempre a Portugaltrails para mais informações.

3. Atividades

Por favor tenha em atenção que muitas das atividades estão condicionadas pelas condições meteorológicas ou outras que não podemos prever. Como tal, por favor consulte a informação detalhada das atividades que vai marcar no nosso *website* e na proposta que lhe enviamos. Tenha em atenção que algumas atividades exigem um número mínimo de participantes e só se realizarão se esse número mínimo for alcançado. Alertamos para o facto de algumas atividades terem que ser marcadas com bastante antecedência pois podem esgotar facilmente. Excursões ou outras atividades que decida marcar e pagar enquanto estiver de férias, não fazem parte do pack de programa fornecido por nós. Qualquer outra excursão ou *tour* que marque, o seu contrato é com o operador da excursão ou *tour* e não com a Portugaltrails. Não seremos responsáveis pela prestação do serviço ou por qualquer coisa que ocorra durante o mesmo.

4. Aluguer de Automóvel

Aplicam-se os termos e condições dos nossos fornecedores de aluguer de automóvel (a proposta que faremos indicará o nome dos fornecedores).

Idade e Documentação

A idade mínima para aluguer de automóvel é de 21 anos e a máxima é de 85 anos. É obrigatório os condutores serem portadores de carta de condução nacional emitida há mais de 1 ano. As leis espanholas e portuguesas exigem carta de condução internacional adicionalmente à carta nacional (verificar que nenhuma expira durante a sua viagem). A companhia de aluguer de automóvel pode não solicitar a carta internacional, mas não a ter será sempre um risco que deverá ser assumido por si. Para viaturas de luxo ou com lotação igual ou superior a 7 lugares a idade mínima é de 25 anos e o condutor tem que possuir carta de condução emitida há mais de 2 anos. É necessário a apresentação de Passaporte ou Bilhete de Identidade. Os condutores com anotações ou restrições nas suas cartas de condução não serão autorizados a alugar um automóvel. Na formalização do contrato de aluguer será exigido um cartão de crédito como forma de pagamento e depósito de caução.

Condições do aluguer

Será obrigado a deixar um depósito para o valor não coberto pelo seguro e para combustível. Este valor será cobrado no seu cartão de crédito. Não são aceites pagamentos em numerário ou com cartão de débito. Se o carro estiver danificado durante o aluguer, pode ser-lhe cobrado o valor da reparação, que será debitado de seu depósito.

Para as restantes condições, consultar os nossos fornecedores (mencionados na nossa proposta).

5. Equipamento GPS

Se não devolver o equipamento GPS terá que pagar o valor de 150€. Em caso de roubo, dirija-se à Polícia para declarar a ocorrência e faça-nos chegar uma cópia, evitando desta forma a necessidade de pagar o referido valor.

Cascais, 9 de Março de 2018