

TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

TÓPICOS GERAIS

- En achetant des produits/services de Your Tours Portugal - soit par le biais du [site](#) web, soit directement par le biais du service de réservation - vous acceptez les termes et conditions présentés ici, nous vous recommandons donc de les lire dans leur intégralité.
- Tous les services/produits de Your Tours Portugal sont créés, organisés et exécutés en tant qu'activité d'animation touristique, conformément à la législation portugaise et sous les registres nationaux du secteur touristique RNAAT 347/2016 et RNAVT 9902.
- L'achat des produits/services sur [yourtours.com/yourtravel.pt](#), ou directement à travers notre Département de Réservations, est autorisé aux parties qui, en vertu de la loi portugaise, sont autorisées à accéder aux sites Web et à y effectuer des achats. Cela signifie que les clients individuels (autres que les entreprises/associés) doivent être âgés de plus de 18 ans et avoir légalement la capacité physique et intellectuelle d'acheter les produits/services de Your Tours Portugal ou, en l'absence de ces conditions, de le faire sous la tutelle d'un tuteur légalement responsable.
- Compte tenu des dispositions du paragraphe précédent, Your Tours Portugal ne peut être tenu responsable de ce qui suit:
 - la présentation de données d'identification falsifiées;
 - de la non-présentation de données permettant de déterminer que le client présente une incapacité déclarée à prendre des décisions ou qu'il dépend d'autres personnes pour prendre des décisions;
- Lors de l'achat de produits / services par l'intermédiaire de n'importe quel canal de vente de Your Tours Portugal, ce dernier devra demander des données relatives à l'identité du client, pour l'exercice de l'activité qu'il va / est en train d'acquérir.
- Les conditions générales énoncées ci-dessous peuvent être modifiées, en cas de besoin d'ajustement, modifications qui seront toujours introduites et identifiées comme des "amendements" aux dispositions précédentes, pendant une période minimale de 6 mois à compter de leur publication.
- La copie, la reproduction, le téléchargement, la publication, la transmission, la mise à disposition du public de tout contenu de [yourtours.com/yourtravel.pt](#), autre qu'à des fins d'utilisation personnelle et non commerciale, ne peuvent être effectués qu'avec l'autorisation expresse de Your Tours Portugal, par écrit.
- Your Tours Portugal n'autorise aucun type de sollicitation spéculative ou frauduleuse, par sa propre utilisation, par des robots ou d'autres moyens automatisés pour accéder à ce site, sauf autorisation écrite de sa part.
- Your Tours Portugal ne cautionne aucun type de contenu offensant, inexact ou inapproprié. Cependant, comme tout site Web actif dans le cyberspace, vous pouvez être exposé à un tel contenu par une action indépendante de notre volonté. Dans ce cas, Your Tours Portugal n'est pas responsable de ce fait.
- Pour consulter les termes et conditions spécifiques de chaque produit/service, veuillez consulter la zone désignée de ce dernier, où ce contenu sera disponible.

COMPTE D'AFFILIÉ

- Lors de la création d'un compte pour utiliser certains produits/services de [yourtours.com/yourtravel.co.uk](#), il vous sera demandé de fournir certaines données d'identification nécessaires. Ces informations sont protégées, mais il incombe à l'utilisateur d'assurer la confidentialité du mot de passe de son compte.
- Toutes les activités qui se déroulent sur le compte de l'affilié relèvent de la seule responsabilité de l'utilisateur. En cas de non-respect, l'utilisateur doit informer Your Tours Portugal dans les plus brefs délais, par l'intermédiaire des contacts disponibles sur le site web.
- Le compte de l'affilié doit être personnel et il n'est donc pas permis d'adopter une autre identité, de créer un compte pour d'autres personnes, de fournir une autre adresse électronique que celle de l'utilisateur ou de créer plus d'un compte, sans que Your Tours Portugal n'en ait été dûment informé et ne l'ait autorisé.
- Your Tours Portugal se réserve le droit de fermer tout compte à tout moment si elle en ressent le besoin.



TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

PRODUITS / SERVICES - VALIDITÉ, MODIFICATIONS ET CORRECTIONS

- Tous les produits/services sont valables en fonction des dates, conditions et hypothèses affichées par yourtours.com/yourtravel.pt, ou tout autre site affilié. Your Tours Portugal n'est pas responsable des informations qu'il ne fournit pas directement.
- Toutes les demandes de disponibilité, de réservation ou de modification/correction doivent être adressées au site Web ou directement au service de réservation de Your Tours Portugal, dont les coordonnées sont fournies à cet effet.
- Your Tours Portugal ne garantit pas la possibilité de changer ou de modifier les dates ou les conditions des réservations déjà confirmées (ou, s'il est possible de les effectuer, elle ne garantit pas qu'elles soient exemptes de coûts ou de frais), pour des raisons de force majeure (conditions météorologiques défavorables, travaux sur la voie publique, trafic, routes coupées, entre autres), services, événements ou produits de sociétés tierces, dont les conditions ne sont pas liées à son processus interne.
- Transfert de propriété : Si le client souhaite qu'une autre personne bénéficie d'un produit/service acheté, à condition que le nouveau bénéficiaire remplisse toutes les conditions de voyage, Your Tours Portugal doit en être informé par écrit dans les délais suivants:
 - PRIVATE VAN TOURS: Au moins 24 heures à partir de l'heure de début du service.
 - RENT YOUR GUIDE: Au moins 15 jours avant le début du service.
 - TAILOR-MADE / SELF-GUIDED TOURS: Au moins 5 jours avant le début de la prestation.
- Les représentants, prestataires de services et/ou fournisseurs de Your Tours Portugal sont tenus d'informer à l'avance de tout changement significatif dans les réservations de produits, services ou événements associés, conformément au protocole habituel. Your Tours Portugal dispose d'une structure organisationnelle qui met tout en œuvre pour informer le client/partenaire/distributeur afin de modifier ou de rééditer la réservation dans la mesure du possible.
 - Par précaution:
 - S'agissant de processus extérieurs à la structure de Your Tours Portugal, celle-ci n'est pas responsable des changements de dates de circuits, de prix, d'inclusions, de couvertures, d'exigences en matière d'âge, entre autres changements effectués par les fournisseurs et/ou prestataires de services externes des produits/services achetés. Dans de tels cas, Your Tours Portugal se réserve le droit d'annuler, de modifier ou de remplacer tout service, circuit, billet ou produit réservé par l'intermédiaire de yourtours.com/yourtravel.pt, ou directement par l'intermédiaire du service de réservation.
 - Dans ce cas, si les alternatives possibles proposées par Your Tours Portugal ne sont pas satisfaisantes pour le client, ce dernier aura la possibilité d'obtenir le remboursement intégral du prix d'achat initial, si aucun des points mentionnés n'est enfreint et conformément à la section "PAIEMENTS/ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS/FACTURATION - REMARQUES GÉNÉRALES".

PRIX / DEVIS

- Veuillez également vérifier les dispositions de la section 3) pour la convergence lors de la consultation de ce point.
- Quant aux prix/ devis disponibles sur yourtours.com/yourtravel.co.uk ou directement auprès du service des réservations:
 - Ils sont indiqués par personne, en euros (€), convertis au taux de change international en vigueur, sauf mention contraire ou exception.
 - Ils ne comprennent pas les frais locaux, d'utilisation, de sécurité, de port, de parking, de douane, d'immigration, d'agriculture, d'installations pour les passagers, de transport international, de passeport et de visa, ni les frais de bagages et d'assurance personnelle (sauf mention spécifique dans les programmes).



TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

- Ils sont susceptibles d'être modifiés sans préavis, jusqu'à la confirmation de la réservation, date à laquelle les prix seront valables et définitifs, sauf en cas de changement/modification en dehors des processus internes de Your Tours Portugal.
- Ils n'incluent pas les pourboires ou les gratifications versées aux "tour-leaders", aux accompagnateurs, aux chauffeurs ou aux guides locaux.
- Ils ne comprennent pas les articles de nature privée/personnelle, ainsi que la nourriture et les boissons qui ne sont pas incluses dans les inclusions décrites dans le programme du produit/service.

PAIEMENTS / ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS / FACTURATION

- Your Tours Portugal accepte les paiements par Paypal, par l'intermédiaire de votre compte Paypal, par carte de crédit : VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS et par virement bancaire (données fournies sur demande).
- Les paiements par carte de crédit doivent être effectués dans un délai maximum de 24 heures, après l'envoi des informations de paiement.
- Les paiements par référence ATM doivent être effectués dans un délai maximum de 48 heures, après la mise à disposition de la référence respective.
- Le prépaiement total/partiel de la réservation peut être exigé comme condition obligatoire pour l'obtention de tout produit/service, si et quand Your Tours Portugal le décide.
- La politique d'annulation/remboursement varie en fonction du produit/service acheté et, par conséquent, vous trouverez des informations plus détaillées sur les conditions spécifiques de chacun d'entre eux, dans la zone correspondante de yourtours.com/yourtravel.pt.
- Aucun remboursement ne sera possible si le produit/service Your Tours Portugal acheté a déjà commencé, ainsi que tous les services inclus associés.

PLAINTES / COMPLIMENTS - TRAITEMENT

- Your Tours Portugal met à disposition son équipe BackOffice pour résoudre toutes les situations, de manière présente et active, dans la limite de ses possibilités effectives et des limitations de responsabilité déterminées dans les termes et conditions. Par conséquent, nous vous suggérons de toujours contacter notre service de réservation pour résoudre toute situation d'insatisfaction, par le biais des canaux fournis sur le site Web.
- Si vous souhaitez déposer une plainte concernant l'un de nos produits/services, veuillez:
 - accéder au "cahier des plaintes/compléments" numérique:
<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/elogio-sugestao>
 - écrire un commentaire sur Tripadvisor Your Tours Portugal:
https://www.tripadvisor.fr/UserReviewEdit-q189171-d10269206-Your_Tours-Braga_Braga_District_Northern_Portugal.html
 - Rédiger un commentaire sur Google:
https://www.google.com/url?q=https://www.google.pt/search?q%3Dyour%2Btours%2Bportugal%26hl%3Dpt-PT%26sxsrf%3DAPwXEdd_vIRm9mP6D23sDW4OcpRi_OPtBg%253A1686661880405%26source%3Dhp%26ei%3D-GqIZP-XFZKpkdUPpf-ggA8%26iflsig%3DAAOEireoAAAAAZIh5CO7RnXpuXLe2WNniDLXE11rW9SI%26oq%3Dyour%2Btours%26gs_lcp%3DCgdnd3Mtd2l6EAMYADIHCCMQigUQJzILCC4QgAQQxwEQrwEyBQgAEIAEMgUIABCABDIICAAQgAQQYwEyCAgAEIAEEMsBMggIABCABB DLATIICAAQgAQQYwEyCAgAEIAEEMsBMggIABCABB DLAToUCC4QgAQQsQMqgwEQxwEQ0QMq1AI6BAGAEAM6BAGuEAM6CwgAEIoFELEDEIMBOgsIABCABBCCxAXCDAToOCC4QigUQsQMqgwEQ1AI6CwguEIAEELEDEIMBOgUILhCABDOWCC4QgAQQsQMqgwEQxwEQ0QMq1AIQCjoRCC4QgAQQxwEQrwEQmAUQmQU6CAguEIAEENQCoggILhCABBDLAToLCC4QgAQQ1AIQYwE6EAGuEIAEEMcBE



TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

[NEDEAoQywfQAFiOCGCUEWgAcAB4AIABmAGIAcgJkgFEMC4xMJgBAKABAQ%26sclient%3Dgws-wiz%23lrd%3D0xd24ff1ac2bf7635:0x1a4a0dbb050c55b5.3...%26rlimm%3D1894341690157454773&sa=D&source=calendar&usd=2&usg=AOvVaw3LQ1qj4P6YZ2htxnp4KuPy](https://www.yourtours.pt/NEDEAoQywfQAFiOCGCUEWgAcAB4AIABmAGIAcgJkgFEMC4xMJgBAKABAQ%26sclient%3Dgws-wiz%23lrd%3D0xd24ff1ac2bf7635:0x1a4a0dbb050c55b5.3...%26rlimm%3D1894341690157454773&sa=D&source=calendar&usd=2&usg=AOvVaw3LQ1qj4P6YZ2htxnp4KuPy)

- Directement à notre service de réservation: reservas@yourtours.pt
- Si vous souhaitez déposer une plainte concernant l'un de nos produits/services, veuillez accéder au "livre des plaintes/compliments" numérique: www.livroreclamacoes.pt.
 - Une fois la plainte reçue par le biais de la plateforme, une réponse sera envoyée au client, dans un délai maximum de 15 jours ouvrables, à l'adresse électronique indiquée dans le formulaire, l'informant des mesures prises à la suite de la plainte. Les plaintes déposées sont reçues par Turismo de Portugal I.P., accompagnées de la réponse au client et d'autres éléments que l'agence a l'intention d'envoyer pour clarifier la situation, Turismo de Portugal I.P. prenant les mesures jugées appropriées.

LES DOCUMENTS PERSONNELS, LES ASSURANCES, LES MESURES DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE

- Tous les documents nécessaires à l'entrée sur le territoire portugais sont à la charge du client. Your Tours Portugal vous recommande donc de vérifier les conditions nécessaires le plus tôt possible, avant le voyage.
- Your Tours Portugal assure les assurances nécessaires à l'exercice de son activité, en ce qui concerne son personnel et ses infrastructures fixes et/ou mobiles. Nous ne sommes pas responsables des incompatibilités liées au pays d'origine du client.
- Your Tours Portugal assure le respect de toutes les règles d'hygiène et de sécurité dans l'exercice de son activité. Veuillez consulter l'espace prévu à cet effet sur le [site](#) web.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- Your Tours Portugal garantit la confidentialité de toutes les données fournies par le client.
- Les données personnelles identifiées dans le processus d'achat de produits/services, à travers le Portail Affiliés ou directement à travers le Service de Réservations, sont indispensables pour la prestation de services par Your Tours Portugal. L'omission ou l'inexactitude des données fournies par le client relève de la seule et entière responsabilité de ce dernier et peut donner lieu au refus/à l'impossibilité de fournir les services de la part de l'entreprise.
- Les données personnelles du client feront l'objet d'un traitement et d'une conservation informatique et sont destinées à être utilisées dans le cadre de la relation contractuelle et/ou commerciale avec le client et avec l'autorisation de ce dernier.
- Conformément à la législation applicable, le client se voit garantir, sans frais supplémentaires, un droit d'accès, de rectification et de mise à jour de ses données personnelles, directement ou sur demande écrite, ainsi qu'un droit d'opposition à l'utilisation de celles-ci aux fins prévues au paragraphe précédent.
- Internet étant un réseau ouvert, les données personnelles et autres informations personnelles du client, ainsi que tous les contenus hébergés, risquent d'être consultés et utilisés par des tiers non autorisés à cette fin, et Your Tours Portugal ne peut être tenu pour responsable de cet accès et/ou de cette utilisation inappropriés..

RESPONSABILITÉ (LIMITES ET CADRE)

- Pour tout produit/service acheté auprès de Your Tours Portugal, par quelque canal de vente que ce soit, si le comportement du client (final) est perturbateur, insultant, irrespectueux, de mauvaise moralité et/ou de mauvaise foi envers le groupe accompagnateur, envers le guide/chauffeur responsable, envers les partenaires et prestataires externes, Your Tours Portugal se réserve le droit de:



TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

- refuser toute personne ayant les comportements mentionnés ci-dessus.
- d'interrompre tout produit/service, dans quelque état qu'il se trouve.
- d'annuler des activités ou des événements d'un produit ou d'un service
- sans être responsable des coûts supplémentaires encourus par cette personne en raison de sa mauvaise conduite.
- Si le client endommage le matériel / les biens de Your Tours Portugal ou de ses prestataires de services, il en sera tenu responsable, conformément à la police d'assurance et à la législation portugaise en vigueur.
- Your Tours Portugal et ses représentants, prestataires de services, fournisseurs et/ou distributeurs ne sont pas responsables des pertes ou dommages résultant de l'utilisation de yourtours.com/yourtravel.pt, ou de la pleine jouissance des produits / services achetés, en ce qui concerne:
 - la perte de données, la perte d'opportunités, la perte de clientèle ou l'atteinte à la réputation, les pertes subies par des tiers ou tout dommage indirect, consécutif, spécial ou exemplaire, quelle que soit la forme de l'action.
 - Your Tours Portugal n'est pas responsable des dommages, pertes, accidents, retards ou irrégularités, responsabilités ou coûts pour des personnes ou des biens résultant de défauts de la part d'un hôtel, d'un transporteur ou d'une autre société ou personne fournissant des services inclus dans les produits/services de Your Tours Portugal.
 - Your Tours Portugal n'est pas responsable des vols, des conflits sociaux, des pannes de machines, des restrictions gouvernementales, des actes de guerre et/ou de terrorisme, des conditions météorologiques, des défauts de tout moyen de transport ou de tout accident ou éventualité ou de toute autre cause de force majeure.
- Le contenu de Your Tours Portugal (y compris yourtours.com/yourtravel.pt) concernant les informations, les noms, les images, les photos, les logos, les prix, les dates et les disponibilités se rapportant à lui-même - en tant que prestataire de services, opérateur et/ou partenaire de distribution - est fourni "en l'état" et "tel que disponible", sans aucune représentation ou garantie de quelque nature que ce soit (expresse ou implicite) dans la mesure permise par la loi, y compris les garanties implicites de qualité de satisfaction, d'adéquation à un usage particulier, d'absence de contrefaçon, de compatibilité, de sécurité et d'exactitude.
- Your Tours Portugal ne garantit pas que la fonctionnalité, le contenu ou les informations contenues dans yourtours.com/yourtravel.pt, seront ininterrompus ou exempts d'erreurs, ou que les serveurs qui les rendent disponibles sont exempts de virus ou de "bugs".
- Les termes mentionnés ci-dessus, qui déterminent le contenu comme étant licite, légal et valide, sont conformes à la législation en vigueur au Portugal. Your Tours Portugal n'assume pas et n'est pas responsable de tout conflit de contenu ou d'utilisation d'une autre législation que celle mentionnée.

RESTRICTIONS D'UTILISATION

- Your Tours Portugal n'autorise pas, n'est pas d'accord et n'est pas responsable de l'utilisation de yourtours.com/yourtravel.pt pour les actions suivantes:
 - Menacer, traquer, tromper, encourager, blesser ou harceler d'autres personnes;
 - Promouvoir l'intolérance ou la discrimination;
 - Enfreindre les droits de tiers, tels que la violation de la confidentialité, les droits d'auteur, les marques, les brevets, les secrets commerciaux, les droits moraux, les droits à la vie privée, le droit de publicité ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou droit de propriété;
 - Télécharger ou transmettre du contenu à caractère pornographique, illégal ou immoral;
 - Télécharger ou transmettre du contenu à caractère pornographique, illégal ou immoral;



TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

- Envoyer ou transmettre des spams, des jeux d'argent, des courriers indésirables, des systèmes pyramidaux ou toute autre forme de sollicitation commerciale ou non commerciale;
- Créer des conflits d'intérêts, tels que l'échange d'avis ou la rédaction et/ou la publication ou la commande d'avis avec des propriétaires d'autres marques;
- Utiliser une application de recherche/obtention de site, des robots, des processus ou des moyens automatisés pour accéder, obtenir ou indexer le site, quel que soit son contenu;
- Tenter d'accéder - de manière non autorisée - au site, aux comptes d'utilisateurs, aux systèmes informatiques ou aux réseaux connectés par piratage, extraction de mot de passe ou tout autre moyen;
- Utiliser le site web ou son contenu pour transmettre des virus informatiques, "worms" ou défauts;
- Utiliser un dispositif, un logiciel ou une routine qui interfère ou tente d'interférer avec le bon fonctionnement du site;
- Supprimer, contourner, désactiver, endommager ou interférer avec les dispositifs de sécurité du site, les restrictions concernant l'utilisation ou la copie du contenu du site ou les dispositifs imposant des limites à son utilisation.

