

# TERMOS E CONDIÇÕES - TAILOR MADE

## TÓPICOS GERAIS

- A Your Tours Portugal recomenda a leitura dos Termos & Condições gerais, dispostos no seu site [www.yourtours.com](http://www.yourtours.com), que são inerentes a todas as atividades da empresa.
- A Your Tours Portugal exerce a sua atividade de acordo com a legislação portuguesa e ao abrigo do RNAAT 347/2016 e do RNAVT 9902.
- Ao adquirir o produto “TAILOR-MADE” da Your Tours Portugal, através do site [yourtours.com/yourtravel.pt](http://yourtours.com/yourtravel.pt), ou através do nosso Departamento de Reservas ([reservas@yourtours.pt](mailto:reservas@yourtours.pt)), o cliente aceita os respetivos Termos & Condições, conforme abaixo indicados.

## CONDIÇÕES DE RESERVA

- Os programas só serão considerados confirmados mediante o **pagamento de 50% do valor total do programa**.
- Os restantes 50% poderão ser pagos entre 30 dias (inclusive) e 48 horas antes da data/hora de início do programa.
- Tendo em conta o grau de complexidade do programa em causa, poderão ser consideradas outras modalidades de reserva e pagamento, com o consentimento de ambas as partes efetuado por escrito.
- A Your Tours Portugal só garante o início do processo de reserva junto dos seus parceiros/prestadores de serviços, após receção do comprovativo de pagamento válido de 50% do valor total, dentro do prazo estabelecido nos pontos anteriores. Caso o comprovativo não seja enviado e/ou o pagamento não seja efetuado de acordo com o estabelecido acima, a reserva poderá ser considerada cancelada, aplicando-se a política de cancelamento definida abaixo..

## POLÍTICA DE CANCELAMENTO e REEMBOLSOS

### **Adiamento do programa reservado para uma data posterior:**

- Neste caso, o valor entretanto pago será creditado na data prevista para pagamento do valor total, de acordo com as novas datas agendadas. Não serão cobradas quaisquer taxas processuais.
- A Your Tours Portugal garante as mesmas condições iniciais, até 1 ano após a primeira data/hora de reserva confirmada, sempre sujeita à disponibilidade dos parceiros locais contratados.

### **Cancelamento efetuado até 30 dias antes da data/hora de início do programa:**

- Neste caso, o valor pago até essa data será integralmente reembolsado ao cliente.
- Se o método de pagamento deste reembolso for acrescido de taxas adicionais, estas serão suportadas pelo cliente.

### **Cancelamento efetuado entre 29 a 11 dias antes da data/hora de início do programa:**

- Neste caso, será cobrada uma taxa de cancelamento de 50% do valor total da reserva.
- Se o valor já pago pelo cliente até à data for superior a 50% do valor total, o valor excedente será reembolsado ao cliente, nos termos do ponto anterior.
- Se o modo de pagamento deste reembolso for acrescido de taxas adicionais, estas serão suportadas pelo cliente.

### **Cancelamento efetuado nos 10 dias e 48 horas antes da data/hora de início do programa:**

- Neste caso, não haverá qualquer tipo de reembolso sobre o montante total pago pelo cliente até à data.

### **Cancelamento efetuado menos de 48 horas antes da hora de início do programa ou em caso de não comparência:**

- Neste caso, não será efetuado qualquer tipo de reembolso e será cobrado o valor total do programa.



# TERMOS E CONDIÇÕES - TAILOR MADE

## ALOJAMENTO

- A informação que a Your Tours Portugal publica sobre os alojamentos dos seus programas é baseada na informação fornecida pelas unidades de alojamento.
- Apesar dos rigorosos critérios de seleção dos parceiros e da comunicação regular mantida com os mesmos, a Your Tours Portugal não pode verificar ou garantir que toda a informação seja exacta, completa ou correta, nem pode ser considerada responsável por quaisquer erros (incluindo erros manifestos e ortográficos), quaisquer interrupções (quer por paragem temporária e/ou parcial, reparação, atualização ou manutenção dos websites ou qualquer outro motivo), informações incorretas, enganosas ou falsas.
- A descrição apresentada nos programas da Your Tours Portugal sobre as unidades de alojamento é indicativa e a sua classificação (grupo, tipo, estrelas) é determinada pela legislação do país onde se situam.
- Os alojamentos disponibilizados nos programas da Your Tours Portugal destinam-se apenas ao uso dos clientes que os adquirem. É expressamente proibido o subarrendamento, partilha ou cedência a terceiros.

## CONDIÇÕES PARA CRIANÇAS/MENORES

- As crianças entre os 0 e os 3 anos de idade não pagam.
- Os programas são viáveis para crianças ou menores (menos de 18 anos) apenas quando viajarem com pelo menos um adulto responsável ou tutor adulto (mais de 18 anos)

## RESPONSABILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES e SEGURANÇA

- A Your Tours Portugal não se responsabiliza por alterações de percursos e itinerários, atrasos e/ou pela não execução da sequência natural dos serviços incluídos no programa adquirido, por motivos fora do seu controlo (condições climatéricas adversas, acidentes, obras em curso nas estradas, força maior, entre outros).
- A Your Tours Portugal fará tudo para que os programas decorram de forma segura, mas sugere que os objectos sejam acompanhados pelos seus proprietários com a precaução necessária. A responsabilidade sobre os objectos pessoais é inteiramente dos clientes, quer os deixados na viatura (nos programas em que o transporte faz parte), quer nos prestadores de serviços externos, museus, monumentos, entre outros.
- A Your Tours Portugal é criteriosa na seleção dos seus parceiros e prestadores de serviços externos, de forma a manter um elevado nível de qualidade nos serviços prestados. No entanto, não se responsabiliza por quaisquer modificações, alterações e/ou cancelamentos, independentemente da forma como surjam e/ou resultem no programa adquirido, se não forem do seu controlo direto, tais como unidades de alojamento, aluguer de viaturas, motoristas privados, eventos, espectáculos, entre outros.
- A Your Tours Portugal não será responsável pela reserva especulativa, falsa ou fraudulenta de uma excursão por parte do cliente, pelo cancelamento de uma excursão por parte do cliente sem aviso prévio ou pela simples falta de comparência, pelas falhas na execução do contrato imputáveis ao cliente, pelas falhas imputáveis a terceiros não envolvidos na prestação dos serviços, pelas faltas imprevisíveis e inevitáveis e pelas situações de força maior, entre outras não previstas neste ponto, mas que tenham o mesmo conteúdo.

