TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

TÓPICOS GERAIS

- Ao adquirir produtos/serviços da Your Tours Portugal - quer através do site, quer diretamente através do Departamento de Reservas - está a aceitar os termos e condições aqui apresentados, pelo que recomendamos a sua leitura integral.

- Todos os serviços/produtos da Your Tours Portugal são criados, organizados e executados como atividade de Animação Turística, de acordo com a legislação portuguesa e ao abrigo dos registos nacionais do sector do Turismo RNAAT 347/2016 e do RNAVT 9902.

- A compra dos produtos/serviços no yourtours.com/yourtravel.pt, ou diretamente através do nosso Departamento de Reservas, é permitida às partes que, sob a legislação Portuguesa, estejam permitidas a aceder a sites e efetuar compras neles. Isto significa que os clientes individuais (que não empresas/parceiros), devem ter mais de 18 anos e ter legalmente a capacidade física e intelectual para adquirir os produtos/serviços da Your Tours Portugal ou, na falta destas condições, fazê-lo sob a tutela de tutor legalmente responsável.

- Perante o disposto na alínea anterior, a Your Tours Portugal não poderá ser responsabilizada pelos seguintes:

    - apresentação de dados de identificação falsificados;

    - não-apresentação de dados que levem a determinar que o cliente apresente uma incapacidade de decisão declarada ou a dependência de outrem para a tomada de decisão;

- Perante a compra de produtos/serviços por qualquer canal de venda da Your Tours Portugal, esta terá de solicitar dados relativos à identidade do cliente, para o próprio exercício da atividade que este vai/está a adquirir.

- Os termos e condições abaixo apresentados poderão ser alterados, em caso de necessidade de ajuste, alterações as quais serão sempre introduzidas e identificadas como “alterações” ao disposto anteriormente, pelo prazo mínimo de 6 meses, após a sua publicação.

- A cópia, reprodução, download, publicação, transmissão, disponibilização ao público de qualquer conteúdo do yourtours.com/yourtravel.pt, que não para efeitos de uso pessoal não comercial, só poderá ser efetuada com clara autorização dada pela Your Tours Portugal, por escrito.

- A Your Tours Portugal não autoriza qualquer tipo de solicitação especulativa ou fraudulenta, por uso próprio, através de robôs ou outros meios automatizados para aceder a este site, a não ser quando permitidos, por escrito, pela mesma.

- A Your Tours Portugal não endossa qualquer tipo de conteúdo ofensivo, impreciso ou inadequado. No entanto, como todo e qualquer site ativo no espaço cibernético, poderá estar exposto a tal conteúdo por ação alheia aos nossos meios. Nessa eventualidade, a Your Tours Portugal não se responsabiliza por tal facto.

- Para consulta de termos e condições específicas de cada produto/serviço, queira por favor consultar a área designada dos mesmos, onde esse conteúdo estará disponível.

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

CONTA DE AFILIADOS

- Ao criar uma conta para recurso a determinados produtos/serviços do yourtours.com/yourtravel.pt, ser-lhe-á pedido que forneça alguns dados de identificação necessários. Estas informações são protegidas, mas é da responsabilidade do usuário garantir a confidencialidade da senha da sua conta.

- Todas as atividades que decorrem na conta do afiliado, são da inteira responsabilidade do seu utilizador. Em caso de não-conformidade, o utilizador deverá notificar prontamente a Your Tours Portugal, através dos contactos disponíveis no site.

- A conta do afiliado deve ser pessoal e, portanto, não é permitido adotar outra identidade, criar uma conta para outrem, fornecer um email que não o do utilizador ou criar mais do que uma conta, sem o devido conhecimento e autorização da Your Tours Portugal.

- A Your Tours Portugal reserva-se ao direito de encerrar qualquer que seja a conta, a qualquer momento, se sentir necessidade efetiva para tal.

PRODUTOS / SERVIÇOS – VALIDADE, MODIFICAÇÕES E CORREÇÕES

- Todos os produtos/serviços são válidos de acordo com as datas, condições e pressupostos exibidos pelo yourtours.com/yourtravel.pt, ou qualquer site afiliado a estes. A Your Tours Portugal não se responsabiliza por qualquer informação que não forneça diretamente.

- Todos os pedidos de disponibilidade, de reserva ou modificações/correções devem ser direcionadas ao site ou diretamente ao Departamento de Reservas da Your Tours Portugal, cujos contactos são aí disponibilizados.

- A Your Tours Portugal não garante a possibilidade de alterar ou modificar datas ou condições de reservas já confirmadas (ou, perante a possibilidade de conseguir efetuá-las, não garante que estas estejam livres de custos ou taxas), relativamente a motivos de força maior (condições meteorológicas adversas, obras nas vias públicas, trânsito, vias cortadas, entre outros), serviços, eventos ou produtos de empresas terceiras, cujas condições são alheias ao seu processo interno.

- Transferência de Titularidade: Se o cliente desejar que que outra pessoa beneficie de algum produto/serviço adquirido, desde que o novo beneficiário preencha todos os requisitos de viagem, a Your Tours Portugal deve ser notificada por escrito dentro dos seguintes prazos:

    - PRIVATE VAN TOURS: No mínimo, a 24 horas da hora de início do serviço.

    - RENT YOUR GUIDE: No mínimo, 15 dias antes do início do serviço.

    - TAILOR-MADE / SELF-GUIDED TOURS: No mínimo, a 5 dias do início do serviço.

- Como padrão do protocolo, representantes, prestadores de serviços e/ou fornecedores da Your Tours Portugal devem informar antecipadamente quaisquer alterações significativas nas reservas de produtos associados, serviços ou eventos. A Your Tours Portugal possui uma estrutura organizacional que faz todo o esforço razoável para notificar o cliente/parceiros/distribuidores para corrigir ou reemitir a reserva sempre que possível.

- Como precaução:
- Dado serem processos alheios à estrutura da Your Tours Portugal, esta não se responsabiliza por alterações nas datas de excursões, preços, inclusões, cobertura, requisitos de idade, entre outras alterações que sejam efetuadas pelos fornecedores e/ou prestadores de serviços externos dos produtos/serviços adquiridos. Nesses casos, a Your Tours Portugal reserva-se ao direito de cancelar, alterar ou substituir qualquer serviço, excursão, bilhete ou produto reservado através do yourtours.com/yourtravel.pt, ou diretamente pelo Departamento de Reservas.
- No caso de tais ocorrências, se as possíveis alternativas fornecidas pela Your Tours Portugal não forem satisfatórias para o cliente, ser-lhe-á dada a oportunidade de receber o reembolso total do preço original de compra, se nenhum dos pontos referidos forem incumpridos e de acordo com a secção "PAGAMENTOS / CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS / FACTURAÇÃO – NOTAS GERAIS".

PREÇOS / COTAÇÕES

- Queira, ao consultar este ponto, também verificar o disposto na seção 3), por convergência.
- Quanto aos preços/cotações disponibilizados no yourtours.com/yourtravel.pt ou diretamente através do Departamento de Reservas:
  - São indicados por pessoa, em Euros (€), convertidos à taxa de câmbio internacional vigente, a menos que especificado de outra forma ou salvo exceções aí informadas.
  - Não incluem taxas locais, de uso, de segurança, portuárias, de estacionamento, de alfândega, de imigração, agrícolas, de instalação de passageiros, de transporte internacional, de passaportes e vistos ou de bagagens e seguros pessoais (a menos que indicado especificamente nos programas).
  - Estão sujeitos a alterações sem aviso, até ao momento da confirmação da reserva, altura na qual os preços serão válidos e finais, salvo qualquer alteração/modificação alheia aos processos internos da Your Tours Portugal.
  - Não incluem gratificações ou gratuidades a "tour-leaders", responsáveis por excursões, motoristas ou guias locais.
  - Não incluem itens de natureza particular/pessoal, bem como produtos alimentares e bebidas que não constem nas inclusões descritas no programa do produto/serviço.

PAGAMENTOS / CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS / FACTURAÇÃO

- A Your Tours Portugal aceita pagamentos através de Paypal, através da sua conta Paypal, através de cartão de Crédito: VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS e através de transferência bancária (dados fornecidos mediante solicitação).
- Os pagamentos efetuados através de cartão de crédito deverão ser realizados no prazo máximo de 24 horas, após envio de informação de pagamento.
- Os pagamentos através de referência multibanco deverão ser concretizados no prazo máximo de 48 horas, após disponibilização da respetiva referência.

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

- O pré-pagamento integral/parcial da reserva poderá ser solicitado, como condição obrigatória para obtenção de qualquer produto/serviço, se e quando a Your Tours Portugal assim o entender.

- A política de cancelamentos/reembolsos varia consoante o produto/serviço adquirido e, por isso, encontrará informação mais detalhada quanto às condições específicas de cada um deles, na área respetiva em yourtours.com/yourtravel.pt.

- Nenhum reembolso será disponibilizado, caso o produto/serviço da Your Tours Portugal adquirido tenha já iniciado, bem como todos os serviços incluídos associados.

RECLAMAÇÕES/ELOGIOS - TRATAMENTO

- A Your Tours Portugal disponibiliza a sua equipa de BackOffice para resolução de toda e qualquer situação, de forma presente e ativa, dentro das suas possibilidades efetivas e das limitações de responsabilização determinadas nos termos & condições. Assim, sugerimos que contacte sempre o nosso Departamento de Reservas para a resolução de qualquer situação de insatisfação, pelos canais disponibilizados no site.

- Se desejar apresentar um elogio, acerca de qualquer um dos nossos produtos/serviços, queira por favor:

    - aceder ao "livro de reclamações/elogios" digital: https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/elogio-sugestao

    - escrever um comentário no Tripadvisor Your Tours Portugal:
      PT:
      https://www.tripadvisor.pt/UserReviewEdit-g189171-d10269206-Your_Tours-Braga_Braga_District_Northern_Portugal.html

    - escrever um comentário no Google:
      https://www.google.com/url?q=https://www.google.pt/search?q%3Dyour%2Btours%2Bportugal%26hl%3Dpt-PT%26sxsrf%3DAPwXEdd_viRm9mP6D23sDW4OcpRi_OPtBq%253A1686661880405%26source%3Dhp%26ei%3D-GqIZP-XFZKpkdUPpf-ggA8%26iflsig%3DAOEireoAAAAAZIh5CO7RnXpuXLe2WNniDLXE1l1rW9Sl%26oq%3Dyour%2Btours%26gs_lcp%3DCgdnd3Mtd2l6EAMYADIHCCMQigUQJzILCC4QgAQQxwEQrwEyBQgAEIAEMgUIABCABDIICAAQgAQQywEyCAgAEIAEEMsBMggIABCABBDLATIICAAQgAQQywEyCAgAEIAEEMsBMggIABCABBDLAToUCC4QgAQQsQMQgwEQxwEQ0QMQ1AI6BAgAEAM6BAguEAM6CwgAEIoFELEDEIMBOgsIABCABBCxAxCDAToOCC4QigUQsQMQgwEQ1AI6CwguEIAEELEDEIMBOgUILhCABDoWCC4QgAQQsQMQgwEQxwEQ0QMQ1AIQCjoRCC4QgAQQxwEQrwEQmAUQmQU6CAguEIAEENQCOggILhCABBDLAToLCC4QgAQQ1AIQywE6EAguEIAEEMcBENEDEAoQywFQAFiOCGCUEWgAcAB4AIABmAGIAcgJkgEEMC4xMJgBAKABAQ%26sclient%3Dgws-wiz%23lrd%3D0xd24ff1ac2bf7635:0x1a4a0dbb050c55b5,3,,,,%26rlimm%3D18943416901574547 73&sa=D&source=calendar&usd=2&usg=AOvVaw3LQ1qi4P6YZ2htxnp4KuPy

    - Diretamente ao nosso Departamento de Reservas: reservas@yourtours.pt

- Se desejar apresentar uma reclamação acerca de qualquer um dos nossos produtos/serviços, queira por favor aceder ao "livro de reclamações/elogios" digital: www.livroreclamacoes.pt.

        - Recebida uma reclamação através da plataforma, proceder-se-á uma resposta ao cliente, no prazo máximo de 15 dias úteis, para o correio eletrónico indicado no formulário, informando-o das diligências efetuadas na sequência da reclamação. As reclamações

apresentadas são recebidas no Turismo de Portugal I.P., acompanhadas da resposta ao cliente e de outros elementos que a agência entenda enviar para esclarecimento da situação, tomando o Turismo de Portugal I.P. as medidas tidas por convenientes.

DOCUMENTAÇÃO, SEGUROS e MEDIDAS DE SEGURANÇA E HIGIENE

- Toda e qualquer documentação necessária, como requisito de entrada no território português, é da responsabilidade do cliente, pelo que a Your Tours Portugal recomenda que verifique as condições necessárias com a máxima antecedência possível, antes de viajar.
- A Your Tours Portugal assegura os seguros necessários para o exercício da sua atividade, quanto ao seu staff e infraestruturas fixas e/ou móveis. Não nos responsabilizamos por quaisquer incompatibilidades por referência ao país de origem do cliente.
- A Your Tours Portugal assegura cumprir com todas as regras de higiene e segurança, no exercício da sua atividade. Queira por favor consultar a área designada no site.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- A Your Tours Portugal garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelo cliente.
- Os dados pessoais identificados no processo de aquisição dos produtos/serviços, através do Portal de Afiliados ou diretamente através do Departamento de Reservas, são indispensáveis à prestação de serviços pela Your Tours Portugal. A omissão ou inexatidão dos dados fornecidos pelo cliente são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa/impossibilidade de prestação de serviços, por parte da empresa.
- Os dados pessoais do cliente serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o cliente e com a autorização do mesmo.
- Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao cliente, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para as finalidades previstas no número anterior.
- Sendo a Internet uma rede aberta, os dados pessoais do cliente e demais informações pessoais, bem como todo o conteúdo alojado, correm o risco de serem acessíveis e utilizados por terceiros não autorizados para o efeito, não podendo a Your Tours Portugal ser responsabilizada por esse acesso e/ou utilização indevidos.

RESPONSABILIDADE (LIMITAÇÕES E ENQUADRAMENTO)

- Em qualquer produto/serviço adquirido à Your Tours Portugal, por qualquer canal de venda que seja, caso a conduta do cliente (final) for perturbadora, insultuosa, desrespeitadora, de má-índole e/ou de má-fé para com o grupo acompanhante, para com o guia/motorista responsável, para com os parceiros e fornecedores de serviços externos, a Your Tours Portugal reserva-se ao direito de:
    - recusar qualquer pessoa que incorra nos comportamentos acima mencionados.

- interromper qualquer produto/serviço, em qualquer que seja o estado em que se encontre..
- cancelar atividades ou eventos de um seu produto ou serviço
- tudo isto sem que possa ser responsabilizada por quaisquer custos-extra incorridos por essa pessoa, resultantes da sua má conduta.

- Caso o cliente danifique materiais/bens da Your Tours Portugal ou dos seus fornecedores de serviços, este será responsabilizado por tal, segundo a política de seguros e a legislação portuguesa vigente.
- A Your Tours Portugal e os seus representantes, prestadores de serviço, fornecedores e/ou distribuidores não se responsabilizam por qualquer perda ou dano, proveniente do uso de yourtours.com/yourtravel.pt, ou no pleno usufruto dos produtos/serviços adquiridos, no que concerne a:
  - perda de dados; oportunidades perdidas; perda de bom senso ou danos à reputação; perdas sofridas por terceiros ou quaisquer danos indiretos, consequenciais, especiais ou exemplares, independentemente da forma de ação.
  - A Your Tours Portugal não será responsável por quaisquer danos, perdas, acidentes, atrasos ou irregularidades, responsabilidade ou custos com pessoas ou propriedades decorrentes de defeitos por parte de qualquer hotel, transportadora ou outra empresa ou pessoa que forneça serviços incluídos nos produtos/serviços da Your Tours Portugal.
  - A Your Tours Portugal não será responsável por roubos, ações laborais, falhas de máquinas, restrições governamentais, atos de guerra e/ou terrorismo, condições meteorológicas, defeitos em qualquer meio de transporte ou qualquer acidente ou contingência ou qualquer outra causa de força maior.
- O conteúdo da Your Tours Portugal (incluindo yourtours.com/yourtravel.pt) no que concerne a informações, nomes, imagens, fotos, logótipos, preços, datas e disponibilidades relativas a si própria – enquanto prestadora de serviço, operadora e/ou parceira de distribuição – é fornecido no estado em que se encontra e mediante disponibilidade, sem qualquer representação ou qualquer tipo de garantia feita (seja expressa ou implícita por lei) até a extensão permitida por lei, inclusive as garantias implícitas de qualidade de satisfação, adequação a uma determinada finalidade, não infração, compatibilidade, segurança e exatidão.
- A Your Tours Portugal não garante que a funcionalidade, o conteúdo ou as informações contidas nos yourtours.com,/yourtravel.pt, serão ininterruptos ou livres de erros, ou que os servidores que o disponibilizam estejam livres de vírus ou “bugs”.
- Os termos mencionados acima, que determinam o conteúdo como lícito, legal e válido, estão de acordo com a legislação em vigor em Portugal. A Your Tours Portugal não assume e não é responsável por nenhum conflito de conteúdo ou uso de qualquer outra legislação que não seja a mencionada.

RESTRIÇÕES DE USO

- A Your Tours Portugal não autoriza, não está de acordo e não se responsabiliza pela utilização de yourtours.com/your travel.pt para as seguintes ações:
  - Ameaçar, perseguir, enganar, estimular, ferir ou assediar outrem;

- Promover a intolerância ou a discriminação;
- Infringir direitos de terceiros, tais como violação de confidencialidade, direitos de autor, marca registadas, patentes, segredos comerciais, direitos morais, direitos de privacidade, direito de de publicidade ou qualquer outro direito de propriedade intelectual ou direitos de propriedade;
- Enviar ou transmitir conteúdo pornográfico, ilegal ou de natureza imoral;
- Solicitar informações pessoais de menores de idade, prejudicando-os ou colocando-os em risco;
- Enviar ou transmitir spam, apostas, e-mails indesejados, esquemas de pirâmide ou qualquer outra forma de solicitação comercial ou não comercial;
- Criar conflitos de interesse, como trocar avaliações ou escrever e/ou publicar ou encomendar avaliações com proprietários de outras marcas;
- Usar qualquer aplicativo de pesquisa/obtenção de sites, robôs, processos ou meios automatizados para aceder, obter ou indexar o site, qualquer que seja o seu conteúdo;
- Tentar aceder – de forma não autorizada – ao site, contas de usuário, sistemas de computador ou redes conectadas através de "hack", extração de palavras-passe ou qualquer outro meio;
- Usar o site ou qualquer conteúdo do mesmo, para transmitir vírus de computador, "worms" ou defeitos.
- Usar qualquer dispositivo, software ou rotina que interfira no bom funcionamento do site ou tentar interferir com o seu funcionamento correto;
- Remover, contornar, desativar, danificar ou interferir com qualquer caraterística de segurança do sítio, restrições à utilização ou cópia do conteúdo do site ou caraterísticas que imponham limitações à sua utilização.

NOSSA FROTA - MEDIDAS INTERIORES

- **Os nossos veículos Tesla Y** comportam até 4 passageiros (adicionando o nosso guia/motorista como 5º passageiro) e os espaços interiores são distribuídos com as medidas que poderão verificar abaixo à esquerda..
- **As nossas minivans** comportam até 8 passageiros (adicionado o nosso guia/motorista como 9º passageiro) e os espaços interiores são distribuídos com as medidas que poderão verificar abaixo à direita.

		polegadas	milímetros
Espaço para a cabeça	Dianteira Traseira	41,0 39,4	1041 1001
Espaço para as pernas	Dianteira Traseira	41,8 40,5	1063 1029
Espaço para os ombros	Dianteira Traseira	56,4 54	1432 1373
Espaço para as ancas	Dianteira Traseira	53,8 50,6	1367 1286

Altura	190 cm
Largura	220 cm
Comprimento	530 cm
Espaço para bagagem	912 L

- Se e quando necessário, quer por motivos de disponibilidade quer por motivos de adequação às características do serviço solicitado, a Your Tours Portugal reserva-se ao direito de subalugar veículos a

empresas parceiros e devidamente certificadas para o efeito, cujos espaços interiores serão, no mínimo, idênticos aos dos veículos da nossa frota.

- **Caso os elementos constituintes do grupo** a ser transportado nos serviços solicitados **ultrapassem/não se sintam confortáveis nas medidas apresentadas**, caberá aos mesmos ou às agências/operadores seus representantes informar-nos com a antecedência mínima de 15 dias anteriores ao dia de início do serviço. Após este período, a Your Tours Portugal fará tudo ao seu alcance para conseguir atribuir veículos que se adequam ao solicitado, mas sem garantia que o possa conseguir sem custos adicionais, dependendo da disponibilidade dos recursos a envolver.

NOSSA FROTA - BAGAGENS POR PASSAGEIRO

- Abaixo dispomos as medidas e a quantidade de volumes das bagagens admitidas para transporte pela nossa frota, incluídas no orçamento fornecido no momento da reserva. Caso as bagagens dos clientes excedam estas medidas ou os volumes admitidos e, por isso, não caibam no(s) veículo(s) designado(s), a Your Tours Portugal poderá ter de cobrar custos adicionais para o transporte das mesmas.
- Volumes por passageiro: 1 bagagem principal + 1 bagagem de mão, com as medidas dispostas abaixo.
- Caso o espaço de mala do veículo não seja suficiente para as bagagens de mão, estas serão colocadas debaixo dos assentos do veículo ou espaço condizente.