

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Your Tours Portugal recommande à tous ses clients de lire attentivement les « Conditions générales », disponibles publiquement sur www.yourtoursportugal.com, car elles s'appliquent à toutes les activités et services fournis par l'entreprise. Your Tours Portugal opère conformément à la législation portugaise, sous les numéros RNAAT 347/2016 et RNAVT 9902, et est certifiée par SGS pour les normes de qualité et de conciliation ISO 9001 et NP 4552.

1 - Acceptation des Conditions

1.1 - En achetant un produit/service auprès de Your Tours Portugal, que ce soit via le site web www.yourtoursportugal.com, via le service de réservation (reservas@yourtours.pt) ou via tout partenaire ou plateforme proposant ses produits de manière autorisée, le client accepte automatiquement les conditions générales décrites ici.

1.2 - Toutes les visites, tous les programmes et tous les services réalisés par les équipes propres à l'entreprise ou sous-traités directement seront effectués par des professionnels spécialisés, avec toutes les assurances adaptées au secteur d'activité de l'entreprise et en recourant à des partenaires locaux sélectionnés, garantissant ainsi une qualité et une sécurité maximales dans la prestation des services.

2 - Réservations et Paiements

2.1 - Your Tours Portugal ne garantit le début du processus de réservation auprès de ses partenaires et prestataires de services qu'après confirmation des paiements/acomptes effectués par le client dans les délais fixés, comme indiqué dans la section suivante (3 - conditions de confirmation de réservation).

2.2 - Si les paiements/acomptes ne sont pas effectués dans les délais fixés, les tarifs et disponibilités présentés jusqu'alors ne pourront être garantis et la réservation pourra être annulée et/ou les montants et disponibilités modifiés.

3 - Conditions de Confirmation

Programmes et Services d'1 Jour :

- Pour confirmer le produit/service, le paiement du montant total de la réservation vous sera demandé. Dès que la preuve du paiement nous aura été envoyée et que nous aurons reçu la confirmation du versement sur notre compte bancaire, la réservation sera considérée comme confirmée et nous procéderons alors à la réservation auprès des partenaires indiqués dans le produit/service.

Programmes et Services de 2 Jours ou Plus :

- Le paiement de 50 % du montant total de la réservation doit être effectué au moment de la confirmation, le solde restant devant être réglé au plus tard 30 jours (inclus) avant la date/heure de début du service.

Option de Pré-Réservation (48h) :

- Dans les cas où une pré-réservation de produits/services Your Tours Portugal est effectuée, celle-ci sera valable pendant un délai maximum de 48 heures (inclus), après l'envoi des détails de la réservation et des informations pour le paiement de l'acompte. Passé ce délai, si le paiement de l'acompte n'a pas été effectué, Your Tours Portugal se réserve le droit de mettre à jour/modifier le programme et/ou le devis, en fonction des changements de tarifs par des tiers ou des changements de disponibilité qui pourraient survenir.

4 - Annulation et Remboursements

Programmes d'1 Jour :

- Si l'annulation intervient jusqu'à 48 heures (inclus) avant l'heure de début du service, elle sera sans frais et le montant déjà payé sera remboursé intégralement (moins les frais administratifs pouvant aller jusqu'à 10 % du montant total).
- Si l'annulation intervient moins de 47 heures (inclus) avant l'heure de début du service ou en cas de «no-show», aucun remboursement ne sera effectué.

Programmes de 2 Jours ou Plus :

- Si l'annulation intervient jusqu'à 30 jours (inclus) avant la date/heure de début du service, le montant total payé sera remboursé (moins les frais administratifs pouvant aller jusqu'à 10 % du montant total).
- Si l'annulation intervient entre 29 et 7 jours (inclus) avant la date/heure de début du service, 50 % du montant total de la réservation sera remboursé.
- En cas d'annulation 6 jours (inclus) ou moins avant la date/heure de début du service, ou en cas de «no-show», aucun remboursement ne sera effectué.

Annulations hors délais de remboursement, pour cause de « Force Majeure » :

- Les demandes de remboursement d'annulations hors délai seront examinées lorsqu'elles invoquent des motifs de Force Majeure. Toutefois, pour approuver ces demandes exceptionnelles, nous vous demanderons de nous fournir les documents valides et provenant d'institutions officielles et publiques qui prouvent le motif invoqué, afin que nous



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

puissions les envoyer à la compagnie d'assurance et au service comptable, sans lesquels il ne sera pas possible d'ouvrir et de mener à bien la procédure de remboursement.

LISTE DES MOTIFS ACCEPTÉS COMME « FORCE MAJEURE » :

- Situations de catastrophe publique (confirmées ou annoncées par les institutions officielles);
- Changements climatiques soudains qui compromettent (de manière clairement démontrée) la bonne exécution du programme/service ;
- Décès d'un membre de la famille au premier ou au deuxième degré (justificatif correspondant) ;
- Situations de maladie soudaine ou d'accidents graves empêchant la jouissance normale du programme/service (justificatif de consultation médicale ou hospitalière).

5 - Moyens de Paiement

Les acomptes de confirmation peuvent être payés par virement bancaire ou par un moyen similaire (par exemple, Wise ou Stripe), Visa, MasterCard et d'autres moyens de paiement courants. Les frais applicables peuvent varier en fonction du pays d'origine et du moyen de paiement choisi, et seront à la charge du client.

6 - Responsabilités et Limitations

6.1 - Spéculation ou fraude :

- Your Tours Portugal ne peut être tenu responsable des réservations spéculatives ou frauduleuses, ni des annulations de dernière minute (conformément à la section 2 - Réservations et paiements).

6.2 - Force majeure :

- Les programmes/services peuvent être modifiés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Your Tours Portugal, telles que des événements extraordinaires de nature catastrophique ou présentant un danger avéré, des changements climatiques compromettant la sécurité ou le fonctionnement des services minimaux requis, des accidents bloquant des itinéraires clés pour le programme/service, des fermetures de routes ou des déviations non annoncées, des problèmes mécaniques imprévus avec les véhicules de la flotte, ou tout événement imprévu échappant à la responsabilité et au pouvoir de décision de Your Tours Portugal et n'entraînant donc pas de pénalité directe pour notre société, en cas de demandes de remboursement hors du délai défini (voir section 4 - Conditions d'annulation et de remboursement).

6.3 - Modifications de l'itinéraire :

- Des ajustements à l'itinéraire initialement prévu peuvent survenir en raison des facteurs mentionnés ci-dessus. Your Tours Portugal fera tout son possible pour minimiser l'impact de ces changements et/ou proposer des alternatives équivalentes ou comparables.

6.4 - Conséquences des retards/changements non signalés au préalable :

- Your Tours Portugal ne peut garantir les visites prévues des monuments/sites d'intérêt si les horaires et les programmes prévus pour les visites ne sont pas respectés par les clients, et nous ne pouvons être tenus responsables si les monuments ferment, modifient leurs horaires d'ouverture ou subissent des interruptions sans préavis. Toutefois, tout sera mis en œuvre pour les remplacer par des options similaires ou minimiser l'impact sur le programme prévu.

6.5 - Conditions particulières pour les réservations, les paiements, les annulations et les remboursements :

- Certains services personnalisés proposés par Your Tours Portugal peuvent être soumis à des conditions plus strictes imposées par certains fournisseurs ou partenaires. Dans ce cas, ces conditions plus strictes prévaudront sur les conditions générales de Your Tours Portugal. Les clients seront informés de ces conditions avant de confirmer leur réservation. La réservation ne sera finalisée qu'après acceptation expresse de ces conditions par le client qui achète le programme/service.

6.6 - Modifications du service :

- Si des modifications des services réservés s'avèrent nécessaires, Your Tours Portugal en informera le client de manière transparente et proposera des alternatives équivalentes ou supérieures. Si aucune alternative viable n'est disponible, un remboursement sera effectué, dont le montant sera vérifié au moment de la demande, conformément à la section prévue à cet effet (voir section 4 - Conditions d'annulation et de remboursement).

6.7 - Dommages/pannes du véhicule pendant les services :

- Your Tours Portugal dispose d'une flotte méticuleusement contrôlée par le responsable de flotte résident. Tous les véhicules ont fait l'objet d'inspections et de contrôles réguliers, et leur état mécanique et périphérique est vérifié régulièrement.

- En cas de dommages/pannes imprévus survenant sur les véhicules pendant un programme/service, Your Tours Portugal mettra en œuvre les protocoles établis pour assurer, si possible, la continuité des programmes/services. Si cela n'est pas possible, nous essaierons de fournir des solutions alternatives aussi proches que possible de ce qui a été réservé, le tout conformément à la couverture d'assurance et aux options adoptées par la compagnie d'assurance.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

6.8 - Mises à jour des conditions générales :

- Your Tours Portugal se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales si nécessaire, les mises à jour étant immédiatement reflétées sur notre site web officiel : www.yourtoursportugal.com

6.9 - Biens personnels des clients :

- Your Tours Portugal n'est pas responsable des biens personnels endommagés ou laissés à l'intérieur des véhicules de la flotte, ou chez les partenaires/sur les lieux où le programme/service est organisé. Il est conseillé aux clients de prendre soin de leurs biens personnels à tout moment, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur des véhicules.

7. Assurance et protection

Tous les circuits/programmes/services comprennent une assurance obligatoire conformément à la législation portugaise (assurance accidents corporels, responsabilité civile pour les activités touristiques et responsabilité civile des agences de voyage). Les clients doivent fournir des informations exactes, en particulier concernant les mineurs et les exigences en matière de sécurité (voir la section 11 - Enfants et sécurité).

8. Besoins particuliers sur le plan mental/physique

8.1 - Les clients doivent informer Your Tours Portugal de tout besoin spécifique, condition physique ou mentale particulière ou restriction de mobilité avant la confirmation de la réservation, faute de quoi Your Tours Portugal ne pourra être tenu responsable des obstacles rencontrés dans le programme/service acheté par les clients.

8.2 - Your Tours Portugal fera toujours de son mieux pour adapter le programme/service aux besoins, préférences ou restrictions de ses clients, mais il est important de noter que tous les itinéraires, monuments et activités ne sont pas entièrement accessibles et ne peuvent pas tous être visités par des personnes à mobilité réduite ou ayant des limitations ou des besoins physiques/mentaux spécifiques.

9. Flotte et bagages

9.1 - Caractéristiques et dimensions de la flotte :

- Your Tours Portugal exploite des véhicules électriques (jusqu'à 4 passagers + conducteur) et des minibus (jusqu'à 8 passagers + conducteur), dont les dimensions intérieures sont indiquées dans l'image ci-dessous.
- Lorsque la flotte est sous-traitée, les entreprises partenaires certifiées s'efforceront toujours de fournir des véhicules équivalents à ceux de la flotte de Your Tours Portugal.
- Si nous ne sommes pas informés que les clients présentent des caractéristiques physiques qui ne correspondent pas aux dimensions du véhicule, nous ne sommes pas responsables de la sécurité et du confort pendant le programme/service acheté. Nous vous recommandons donc de toujours nous en informer si tel est le cas.

9.2 - Capacité de transport des bagages :

- Chaque passager a le droit de stocker 1 valise principale et 1 bagage à main dans les véhicules, dont les dimensions et le volume sont indiqués dans l'image ci-dessous.
- Si ces limites sont dépassées, Your Tours Portugal se réserve le droit d'appliquer des frais supplémentaires ou même des coûts supplémentaires pour changer de véhicule, en fonction de la quantité et du volume des bagages en question.

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

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



10. Prise en charge et retour

10.1 - Il est conseillé aux clients d'être prêts 5 minutes avant l'heure prévue pour la prise en charge. Tout changement d'heure doit être communiqué au moins 48 heures à l'avance.

10.2 - Si le client n'est pas prêt à partir à l'heure et au lieu indiqués, cela aura des conséquences sur le programme/service. Your Tours Portugal s'efforcera pour adapter et résoudre la situation au mieux, mais ne sera pas responsable s'il n'est pas possible de



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

profiter de toutes les activités prévues, ou du moins pas de la manière convenue (voir section 6, point 6.4 - Conséquences des retards/changements non communiqués au préalable).

11. Enfants et sécurité

En général, les mineurs sont classés par âge comme suit :

- Bébé : de 0 à 3 ans | Enfants : de 4 à 11 ans | Mineurs payants : 12 ans et plus

L'âge des mineurs doit être indiqué au moment de la réservation afin de garantir la disponibilité des équipements de sécurité appropriés et l'activation des polices d'assurance correspondantes.

Les parents ou tuteurs légaux majeurs sont responsables des mineurs à tout moment pendant le programme/service.

12. Compliments/Plaintes

Clients can share feedback or complaints through the digital "Compliments/Complaints Book" at

<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/elogio-sugestao>. Feedback is only accepted from verified customers and it will be verified by our Quality Department.

13. Définitions et types de produits/services

Tours Privées d'une journée (tout compris) :

- Excursions privées, comprenant le transport privé, un guide privé, ainsi que toutes les activités mentionnées dans la section « inclut » de notre site web.

Tours Privées d'une journée (personnalisables) :

- Excursions privées, comprenant le transport privé et un guide privé. Les clients reçoivent une liste de toutes les OPTIONS SUPPLÉMENTAIRES (ajouts) pour toutes les activités existantes, qu'ils peuvent sélectionner afin de personnaliser entièrement leur programme.

Tours d'une journée self-guided (tout compris) :

- itinéraires sans guide avec réservations préalables et assistance de notre service administratif.

Forfaits/Circuits de plusieurs jours (Packs multi-jours) :

- Forfaits de plusieurs jours constitués en une proposition de voyage complète où tous les éléments sont planifiés, tels que les transferts, l'hébergement, le transport, les repas et tous les types d'activités.

Voyages sur mesure (Tailor-made) :

- Expériences de voyage entièrement personnalisées, où les clients peuvent personnaliser l'ensemble du programme en fonction de leurs préférences, de leurs goûts, de leurs idées et de leurs envies.

Rent-Your-Guide (service de guides):

- Services de guide touristique sans transport, idéaux pour les groupes et les clients qui souhaitent découvrir les centres historiques, la nature ou d'autres points d'intérêt.

