

Condições de Reserva

1. Condições Gerais

O Operador Turístico

Todos os itens presentes neste website são vendidos pela Portugaltrails – Viagens e Turismo, Lda., localizada na Rua das Lapas, Loja 8 Charneca, 2750-772 Cascais, NIF 508821363, com um capital social de 100.000,00€, registado na Conservatória do Registo Comercial de Cascais, NIF 508821363 e Alvará nr. 1569/2009.

IVA

Todos os preços mencionados no site da Portugaltrails estão em EUR 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, número de telefone, 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 um cartão de crédito válido por um banco que nós aceitemos. Igualmente, este critério inclui quem nos tenha autorizado a cobrar no cartão o valor total da compra de qualquer bem ou serviço que adquira. Ao oferecer-se para comprar qualquer bem ou serviço, autoriza-nos 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 transacções de compra.

Participação nas férias

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

Responsabilidade da organização

Temos o maior cuidado para 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 directamente (hotéis, aluguer de automóveis, motoristas privados e outras actividades). A responsabilidade da Portugaltrails está garantida por um Seguro de Responsabilidade Civil de acordo com a lei que vigora em Portugal.

Serviços não utilizados

Não serão feitos reembolsos ou trocas de alojamento, refeições, excursões, transportes ou quaisquer outros serviços, incluídos no preço do tour/actividade depois do início dos mesmos. Se não utilizar algum dos serviços pagos, por alguma razão, durante o tour, 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 tour 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 tour da Portugaltrails de valor aproximado; os tours de menor valor implicam o reembolso da respectiva diferença de preço.

Se tem uma reclamação

Se tem uma reclamação acerca das suas férias por favor refira o problema imediatamente ao fornecedor (hotel, aluguer de automóvel, motorista, etc). Os problemas poderão ser mais facilmente resolvidos no local, onde o fornecedor pode ver e compreender a natureza exacta de quaisquer problemas que possa ter. É despropositado não tomar nenhuma acção enquanto de férias e fazer a reclamação posteriormente. No caso improvável de que os problemas não possam ser resolvidos no local pedimos-lhe que registe a sua reclamação no Livro de Reclamações do fornecedor, devendo posteriormente enviar em relatório para o nosso serviço de apoio ao cliente. Não aceitaremos reclamações que não tenham sido feitas previamente ao fornecedor.

Condições especiais

Portugaltrails pode enviar todos os recibos 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

Todos os participantes devem ter a sua documentação em ordem e válida (bilhete de identidade, carta de condução, e outra que possa ser requisitada na altura da viagem). Alguma inconveniência causada por qualquer falha na documentação de viagem é responsabilidade dos participantes.

Reservas

Política de Pagamentos

Após o nosso email de confirmação de disponibilidade, requeremos o pagamento de 25% 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 4 semanas antes da data do início do tour, para que receba o seu “Kit de Viagem” (Guia, mapa, roadbook e vouchers) a tempo. Se não recebermos este pagamento final na data prevista, vamos considerar a reserva cancelada. Aplicar-se-á a nossa política de cancelamento.

Política de Cancelamento

- Se cancelar 8 dias antes da chegada o seu cancelamento não terá custos.
- Se cancelar a uma semana ou menos da chegada será cobrada a primeira semana da sua viagem.
- Se não cancelar (no-show) o valor total da viagem será cobrado.

Se já tiver recebido o seu “Kit de Viagem” (Roadbook, Guia de Portugal, Mapas, Vouchers) serão cobrados €75.

Dar a sua reserva a alguém

Pode dar a alguém a sua reserva, desde que a pessoa (ou pessoas) envolvidas preencham todos os requisitos para viajar. Deverá avisar a Portugaltrails com pelo menos 15 dias de antecedência e a alteração só será garantida após a aceitação da nova pessoa (ou pessoas) por parte dos fornecedores. A Portugaltrails vai notificá-lo 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 exactas, completas ou correctas, nem podemos ser considerados responsáveis por quaisquer erros (incluindo erros de manifesto e ortográficos), quaisquer interrupções (seja por colapso temporário e/ou parcial, reparo, actualização ou manutenção do nosso website ou qualquer outro motivo), informações incorrectas, enganosas ou falsas. Cada hotel permanece responsável, em qualquer altura, pela exactidão, integralidade e correcção da informação (descritiva) exibida no nosso website. Ao efectuar uma reserva num hotel, aceita e concorda com as condições de cancelamento e não comparecimento desse hotel e com quaisquer termos e condições adicionais do hotel que se possam aplicar à sua reserva ou à sua estadia, incluindo em serviços prestados e/ou produtos oferecidos pelo hotel (os termos e condições de fornecimento de um hotel podem ser obtidos junto do hotel em questão). Os hotéis descritos no nosso site são indicativos. Marcaremos os descritos ou similares. A classificação dos hotéis (grupo, tipo, estrelas) é determinada pela lei Portuguesa.

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 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

O horário de check-in é normalmente a partir das 16h00 e check-out até as 12h00. Apesar da maioria dos hotéis poder guardar a sua bagagem ou arranjar-lhe um quarto para se necessitar de mudar de roupa, poderá 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 no site da Portugaltrails 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 tem necessidades específicas nesta matéria deverá consultar sempre a Portugaltrails para mais informações.

3. Actividades

Por favor tenha em atenção que muitas das Excursões/Actividades estão condicionadas pelas condições meteorológicas ou outras que não podemos prever. Como tal, por favor consulte a informação detalhada das Excursões/Actividades que vai marcar no nosso website. Tenha em atenção que algumas actividades exigem um número mínimo de participantes e só se realizarão se o número mínimo for alcançado. Alertamos para o facto de algumas actividades terem que ser marcadas com bastante antecedência pois podem esgotar facilmente. Excursões ou outras actividades que decida marcar e pagar enquanto estiver de férias, não fazem parte do pack do tour 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 alguma coisa que ocorra durante o mesmo.

4. Aluguer de Automovel

Aplicam-se os termos e condições do nosso fornecedor.

IDADE e DOCUMENTAÇÃO

A idade mínima para aluguer de automóvel é de 21 anos. É obrigatório os condutores serem portadores da carta de condução emitida há mais de 1 ano. 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. As viaturas só podem circular até Espanha e com autorização prévia da BUDGET.

COMBUSTÍVEIS, SEGUROS E CAUÇÕES

Na formalização do contrato de aluguer será exigido um cartão de crédito como forma de pagamento e depósito de caução, assim distribuído:



Combustível - depósito de € 70,00 – A viatura é entregue com o depósito cheio e deverá ser recolhida nas mesmas condições. O combustível em falta e a taxa de abastecimento (€ 25,00), serão deduzidos ao depósito inicial.~

Seguro - depósito entre € 895,50 e € 2.082,50 dependendo do grupo da viatura alugada – Caso o veículo sofra qualquer dano, o valor da reparação será, na proporção, deduzido ao depósito inicial.

Se for contratado o seguro Super CDW será pedida uma caução mínima de 200€ em cartão de crédito, para todos os grupos de viaturas, a que este seguro seja aplicável.