

# Condiciones de Reserva

## 1. Condiciones Generales

### El Operador Turístico

PORTUGALTRAILS - VIAGENS E TURISMO, UNIPessoAL, LDA., situada en la Rua das Lapas, Loja 13 Charneca, 2750-772 Cascais, Portugal, con NIF (NIPC) 508821363, con un capital social de 100.000,00€, inscrita en el Registro Mercantil de Cascais con el número 508821363 y en el Registro Nacional de Agencias de Viajes y Turismo (RNAVT) con el número 2791, en adelante denominada Portugaltrails, vende todos los productos presentes en este sitio web.

### IVA

Todos los precios mencionados en este sitio web están en Euros e incluyen IVA.

### Quién puede comprar

La compra de bienes o servicios está limitada a partes que, por ley, pueden entrar y hacer contratos en el sitio web bajo la ley portuguesa. Esto significa que, si se trata de un cliente individual, tiene que tener más de 18 años para adquirir cualquier bien o servicio a través del sitio web. Al ofrecerse para adquirir cualquier bien o servicio, nosotros entenderemos que tiene 18 años o más (para alquilar un coche es necesario haber cumplido 21 años o más). Para poder comprar tiene que facilitar su nombre verdadero, dirección de correo electrónico, informaciones de la tarjeta de crédito y otras informaciones que se le puedan solicitar. El sitio web sólo está disponible para clientes individuales, empresas o sociedades que nosotros consideremos válidas. El criterio de validez incluye a aquellas personas que cuenten con una tarjeta de crédito válida concedida por un banco aceptado por nosotros. Igualmente, este criterio incluye a quienes nos hayan autorizado a cobrar en la tarjeta el valor total de la compra de cualquier bien o servicio que adquieran. Al ofrecerse para comprar cualquier bien o servicio, nos autoriza específicamente a utilizar su número de tarjeta de crédito, para comprobar su identidad, validar su tarjeta de crédito, obtener una autorización inicial para la tarjeta de crédito y una autorización para transacciones de compra.

### Participación en nuestros programas

Nos reservamos el derecho de rechazar a cualquier persona como cliente si su conducta es perturbadora y puede afectar al buen ambiente de los restantes clientes. No asumiremos

ninguna responsabilidad de ninguno de los costes extras realizados por esa persona resultantes de su mala conducta.

### **Responsabilidad de la organización**

Gestionamos con sumo cuidado la certificación del alto nivel de calidad que mantienen nuestros proveedores. No somos responsables de ningún problema, independientemente del modo en que surjan y/o que resulten de reservas de servicios que no controlamos directamente (hoteles, alquiler de automóviles, conductores privados y otras actividades).

### **Garantía de responsabilidad**

En los términos de la legislación en vigor, la responsabilidad de la agencia se encuentra garantizada por un seguro de responsabilidad civil en la compañía Occidental Seguros, SA con póliza nº RC78439583 por un importe de €75.000,00. Asimismo, contribuye con el Fondo de Garantía de Viajes y Turismo (FGVT – DL 61/2011 de 06 de mayo con la modificación el DL 199/2012 de 24 de agosto). Se consideran causas justificantes de exclusión de responsabilidad de PortugalTrails, entre otras, la reserva especulativa, falsa o fraudulenta de viaje, realizada por el cliente, la cancelación del viaje por parte del cliente, las faltas constatadas en la ejecución del acuerdo imputables al cliente, los fallos imputables a un tercero ajeno al suministro de los servicios previstos y fallos de carácter imprevisible e inevitable y las situaciones debidas a fuerza mayor.

### **Servicios no utilizados**

No se realizarán reembolsos o cambios de alojamiento, comidas, excursiones, transportes o cualesquiera otros servicios, incluidos en el precio de nuestros programas una vez iniciados los mismos. Si no utiliza alguno de los servicios abonados por alguna razón durante el programa, no se realizará ningún reembolso.

### **Incumplimiento del Operador Turístico**

Si, por alguna razón que no podamos prever, nos vemos obligados a cancelar o alterar alguno de los servicios ofrecidos en el programa que ha elegido, tiene derecho a renunciar a su reserva, recibiendo el reembolso de acuerdo con nuestra política de cancelación o a aceptar una alteración y posible ajuste de precio. Asimismo, podrá elegir otro servicio disponible de valor aproximado; los servicios de menor valor implican el reembolso de la respectiva diferencia de precio.

## Reclamaciones

Cualquier reclamación del Cliente por incumplimiento puntual de los servicios contratados deberá presentarse ante Portugaltrails lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de treinta días hábiles, por escrito y debidamente detallada, junto con los documentos comprobantes relacionados con la incidencia y con copia de la comunicación del hecho al suministrador del servicio que ha sido objeto de reclamación.

Podrá accionar el FGV (Fondo de Garantía de Viajes) de acuerdo con la legislación en vigor en un plazo máximo de treinta días hábiles. La falta de entrega de la comunicación en el plazo debido y de los documentos mencionados constituye causa de exoneración de la responsabilidad de Portugaltrails.

En caso de litigio también podrá recurrir a las siguientes entidades de Resolución Alternativa de Litigios:

- Comisión Arbitral del Turismo de Portugal en <http://www.turismodeportugal.pt>;
- Otras Entidades de Resolución Alternativa de Litigios de Consumo (RAL) disponibles en <http://www.consumidor.pt>, en Lista de Entidades RAL.

## Condiciones especiales

Portugaltrails puede enviar todos los recibos/facturas por correo electrónico (e-facturación).

Las presentes condiciones podrán complementarse con otras condiciones especiales que sólo serán válidas cuando sean firmadas por ambas partes. Esta información es válida en la fecha de publicación pero está sujeta a alteraciones sin aviso previo. Sin embargo, si existiesen alteraciones, éstas serán publicadas en el sitio web en el debido momento. Si las condiciones de reserva se alteran después de que haya sido abonado el depósito, se aplicarán las condiciones de reserva bajo las cuales se abonó el depósito.

## Documentación de Viaje

El cliente deberá poseer toda su documentación personal o familiar válida (documento de identidad, autorización para menores, pasaportes, visados y otros eventualmente exigidos). Cualquier discrepancia causada por cualquier fallo en la documentación de viaje es responsabilidad de los participantes. Consulte siempre con la embajada o consulado de los países de destino de su viaje. En ningún caso Portugaltrails podrá ser responsable, directa o indirectamente, del rechazo de la concesión de visados o de que se deniegue el permiso de entrada al cliente en cualquier país.

## Política de Pagos

Tras nuestro correo electrónico de confirmación de disponibilidad, solicitamos el pago del 25% del precio total como señal para confirmar su reserva. Sólo procederemos a hacer la reserva con los suministradores tras recibir la confirmación de pago por parte de nuestro banco. Por favor, recuerde que, si este proceso se dilata mucho, es posible que algunos de los servicios ya no se encuentren disponibles. El pago restante deberá realizarse hasta cuatro semanas antes de la fecha del inicio del programa, para que Portugaltrails pueda elaborar con tiempo suficiente su “Kit de Viaje” (*guidebook*, mapa, *roadbook* y *vouchers*). Si no recibimos este pago final en la fecha prevista, consideraremos la reserva cancelada y se aplicará nuestra política de cancelación.

## Política de Cancelación

- Si usted cancela hasta 5 días hábiles o más antes de su llegada, la cancelación no tendrá costes.
- Si usted cancela con una antelación entre 1 a 4 días del inicio del viaje, se le cobrará los dos primeros días de hoteles y servicios.
- Si usted cancela en la fecha de inicio del viaje o en cualquier fecha posterior, se le cobrará el importe total del viaje.
- Si usted no comparece en el programa (*no-show*), se le cobrará el valor total del viaje.
- En caso de que su viaje incluya servicios con condiciones de cancelación particulares más estrictas que las condiciones generales descritas anteriormente, entonces esas condiciones particulares aparecerán explícitas en su propuesta y prevalecerán sobre las condiciones generales.

## Transferencia de Titularidad

Puede cederle a otra persona su reserva, siempre que la persona en cuestión cumpla todos los requisitos para viajar. Deberá avisar a Portugaltrails por escrito con 7 días de antelación, como mínimo, y la alteración sólo se garantizará tras la aceptación de la nueva persona por parte de los suministradores. Portugaltrails le notificará por correo electrónico de la decisión.

## 2. Alojamiento

Al prestar nuestros servicios, la información que divulgamos se basa en la información que nos suministran los hoteles. A pesar de que permanecemos atentos y ejercemos nuestros servicios de la mejor forma posible, no podremos comprobar ni garantizar si todas las informaciones son exactas, completas o correctas, ni podemos ser responsabilizados de ningún error (incluyendo errores evidentes y ortográficos), cualesquiera interrupciones (tanto por colapso temporal y/o parcial, reparación, actualización o mantenimiento de nuestro sitio web, como por cualquier otro motivo), informaciones incorrectas, engañosas o falsas. Los hoteles descritos en los recorridos de nuestro sitio web son indicativos. Reservaremos los descritos u otros semejantes. La clasificación de los hoteles (grupo, tipo, estrellas) es la que viene determinada por las leyes española o portuguesa en función de la respectiva ubicación.

### Habitaciones de Hotel

El alojamiento se facilita únicamente para uso de los clientes que figuran en el *voucher* y que hemos confirmado nosotros. Está expresamente prohibido subalquilar, compartir o ceder. Los precios indicativos presentados son por persona y se basan en ocupación doble en habitaciones estándar. No todos los hoteles tienen habitaciones triples. En muchos casos es posible que incluyan una cama extra, que podría no ser tan comfortable.

### Horarios de check-in y check-out en los hoteles

Normalmente el horario de check-in (entrada) es a partir de las 16h00 y de check-out (salida) es hasta las 12h00. La mayoría de los hoteles le ofrece la posibilidad de guardar su equipaje o facilitarle una habitación si necesita cambiarse de ropa. Es posible que tenga que pagar localmente este servicio si llega más temprano o se queda más tarde (*early check-in* o *late check-out*). Si cree que va a necesitar de alguno de estos servicios, por favor, méncionelo en sus preferencias de reserva.

### Condiciones para niños

Los precios mencionados para niños en este sitio web únicamente son válidos para niños que viajen con dos adultos como mínimo y que compartan la misma habitación. Si viaja con más de un niño o si tiene necesidades específicas en esta materia deberá consultar siempre a Portugaltrails para obtener más informaciones.

## 3. Actividades

Por favor, tenga en cuenta que muchas de las actividades están condicionadas por las condiciones meteorológicas u otras que no podemos prever. Por ello, por favor consulte la información detallada de las actividades que va a reservar en nuestro sitio web y en la propuesta que le enviamos. Advertimos que algunas actividades exigen un número mínimo de participantes y sólo se realizarán si ese número mínimo se alcanza. Les avisamos de que algunas actividades exigen una reserva con bastante antelación pues se pueden agotar fácilmente. Las excursiones u otras actividades que decida reservar y pagar mientras se encuentre de vacaciones, no forman parte del pack de programa suministrado por nosotros. Para cualquier otra excursión o tour que reserve, su contrato será con el operador de la excursión o *tour* y no con Portugaltrails. No seremos responsables de la prestación del servicio o de cualquier incidente que ocurra durante el mismo.

## 4. Alquiler de Automóvil

Se aplican los términos y condiciones de nuestros suministradores de alquiler de automóvil (la propuesta que haremos indicará el nombre de los suministradores).

### Edad y Documentación

La edad mínima para alquilar un automóvil es de 21 años y la máxima de 85 años. Es obligatorio que los conductores cuenten con el permiso de conducción nacional emitido 1 año antes como mínimo. Las leyes españolas y portuguesas exigen permiso de conducción internacional además del permiso de conducción nacional (comprobar que ninguno expira durante su viaje). La compañía de alquiler de automóvil puede no solicitar el permiso de conducción internacional, pero no tenerlo siempre será un riesgo que deberá asumir usted. Para vehículos de lujo o con capacidad igual o superior a 7 plazas la edad mínima es de 25 años y el conductor tiene que poseer permiso de conducción emitido 2 años antes de la respectiva fecha. Es necesaria la presentación de Pasaporte o Documento de Identidad. Los conductores con penalizaciones o restricciones en su permiso de conducción no estarán autorizados a alquilar un automóvil. En la formalización del contrato de alquiler se exigirá una tarjeta de crédito como forma de pago y depósito de fianza.

### Condiciones del alquiler

Estará obligado a dejar un depósito para el importe no cubierto por el seguro y para combustible. Este importe se cargará en su tarjeta de crédito. No se aceptan pagos en metálico o con tarjeta de débito. Si se produce algún daño en el coche durante el alquiler, se le podrá cobrar el importe de la reparación, que se descontará de su depósito.

Para las restantes condiciones, consultar con nuestros suministradores (mencionados en nuestra propuesta).

## 5. Equipamiento GPS

Si no devuelve el equipamiento GPS tendrá que pagar un importe de 150€. En caso de robo, diríjase a la Policía para denunciar el incidente y háganos llegar una copia, evitando de esta forma la necesidad de pagar tal importe.

Cascais, 9 de marzo de 2018