

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

1) TÓPICOS GERAIS

- a) Ao adquirir os produtos/serviços da Your Tours – quer através do site, quer diretamente através do Departamento de Reservas – aceita os termos e condições aqui apresentados, pelo que recomendamos a sua leitura na íntegra.
- b) Todos os serviços/produtos da Your Tours são criados, organizados e executados como atividade de Animação Turística, de acordo com a legislação portuguesa e ao abrigo do RNAAT 347/2016.
- c) A compra dos produtos/serviços no yourtours.pt/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 ou, na falta destas condições, fazê-lo sob a tutela de tutor legalmente responsável.
- d) Perante o disposto na alínea anterior, a Your Tours não poderá ser responsabilizada pelos seguintes:
 - i) apresentação de dados de identificação forjados;
 - ii) não-apresentação de dados que levem a determinar que o cliente tenha declarada ou pretensa incapacidade de decisão ou a dependência de outrem para a tomada de decisão;
- e) Perante a compra de produtos/serviços por qualquer canal de venda da Your Tours, esta terá de solicitar dados relativos à identidade do cliente, para o próprio exercício da atividade que este vai/está a adquirir.
- f) Os termos e condições abaixo apresentados poderão ser alterados, em caso de necessidade de ajuste, alterações as quais serão sempre introduzidas e identificadas como “emendas” ao disposto anteriormente, pelo prazo mínimo de 6 meses, após a sua publicação.
- g) A cópia, reprodução, download, publicação, transmissão, disponibilização ao público de qualquer conteúdo do yourtours.pt/yourtravel.pt, que não para efeitos de uso pessoal não comercial, só poderá ser efetuada com clara autorização dada pelas mesmas, por escrito.
- h) A Your Tours 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, pelas mesmas.
- i) A Your Tours não endossa qualquer tipo de conteúdo ofensivo, impreciso ou inadequado. No entanto, como todo e qualquer site ativo no ciberespaço, poderá estar exposto a tal conteúdo por ação alheia aos nossos meios. Nessa eventualidade, a Your Tours não se responsabiliza por tal facto.
- j) Para consulta de Termos & condições específicas de cada produto/serviço, queira por favor consultar a área designada dos mesmos, onde esse conteúdo estará disponível.

2) CONTA DE AFILIADOS

- a) Ao criar uma conta para recurso a determinados produtos/serviços do yourtours.pt/yourtravel.pt, serão solicitados alguns dados para identificação generalista necessária. Essa informação é protegida, mas cabe ao utilizador garantir o carácter sigiloso da sua conta.
- b) Todas as atividades que decorram na conta do afiliado, são da inteira responsabilidade do seu utilizador. Em caso de não-conformidade, o utilizador deverá notificar prontamente a Your Tours, através dos contactos disponíveis no site.
- c) A conta do afiliado deve ser de pertença pessoal, não estando por isso autorizado 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.
- d) A Your Tours reserva-se ao direito de encerrar qualquer que seja a conta, a qualquer momento, se sentir necessidade efetiva para tal.

3) PRODUTOS / SERVIÇOS – VALIDADE, MODIFICAÇÕES E CORREÇÕES

- a) Todos os produtos/serviços são válidos de acordo com as datas, condições e pressupostos exibidos pelo yourtours.pt/yourtravel.pt, ou qualquer site afiliado a este. A Your Tours não se responsabiliza por qualquer informação que não forneça diretamente.
- b) Todos os pedidos de disponibilidade, de reserva ou modificações/correções devem ser direcionadas ao site ou diretamente ao Departamento de Reservas da Your Tours, cujos contactos são aí disponibilizados.
- c) A Your Tours não garante poder alterar ou modificar datas ou condições, de reservas já confirmadas (ou, perante a possibilidade de conseguir efetuar-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.



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

- d) Transferência de Titularidade: Se o cliente desejar que outrem usufrua de qualquer que seja o produto/serviço adquirido pelo próprio, desde que o novo usufrutuário preencha todos os requisitos para viajar, a Your Tours deve ser notificada por escrito, com os seguintes prazos:
- (1) VAN TOURS / VAN+GUIA: No mínimo, a 24 horas da hora de início do serviço.
 - (2) RENT YOUR GUIDE: No mínimo, 15 dias antes do início do serviço.
 - (3) TAILOR-MADE: No mínimo, a 5 dias do início do serviço.
- e) As campanhas, promoções e descontos sobre produtos/serviços adquiridos à Your Tours só serão válidas no momento da sua confirmação/aquisição. A Your Tours não garante as condições inerentes, se houver lugar a alterações/modificações posteriores à confirmação/aquisição das mesmas.
- f) Os representantes, prestadores de serviços e/ou fornecedores da Your Tours têm por norma protocolar informar antecipadamente acerca de qualquer alteração significativa às reservas de produtos, serviços ou eventos associados. A Your Tours tem uma estrutura organizativa que permite todos os esforços razoáveis para notificar o cliente/parceiros/distribuidores, para corrigir ou reemitir a reserva, quando possível.
- Como ressalva:
- i) Dado serem processos alheios à estrutura da Your Tours, 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. Nessa concomitância, a Your Tours reserva-se ao direito de cancelar, alterar ou substituir qualquer serviço, excursão, bilhete ou produto reservado através do yourtours.pt/yourtravel.pt, ou diretamente pelo Departamento de Reservas.
 - ii) Dada essa ocorrência, se as alternativas possíveis disponibilizadas pela Your Tours não forem da satisfação do cliente, ser-lhe-á dada a oportunidade de receber o reembolso total do preço original de compra, se nenhum dos pontos referidos forem incumpridos.

4) PREÇOS / COTAÇÕES – NOTAS GERAIS

- a) Queira, ao consultar este ponto, também verificar o disposto no ponto 3, no que concerne à responsabilidade dos fatores externos face aos preços e cotações dos produtos/serviços da Your Tours.
- b) Quanto aos preços/cotações disponibilizados no yourtours.pt/yourtravel.pt ou diretamente através do Departamento de Reservas:
 - i) São indicados por pessoa, em Euros, convertidos à taxa de câmbio internacional prevaiente, no cômputo geral, salvo exceções aí informadas.
 - ii) (À parte de quando é indicado especificamente nos programas) 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.
 - iii) 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 (verificar alíneas do ponto 3).
 - iv) Não incluem gorjetas/gratificações a “tour-leaders”, responsáveis de excursões, motoristas ou guias locais.
 - v) Não incluem itens de natureza particular/pessoal, bem como produtos alimentícios e bebidas que não constem nas inclusões descritas no programa do produto/serviço.

5) PAGAMENTOS / CANCELAMENTOS / FACTURAÇÃO – NOTAS GERAIS

- a) A Your Tours 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).
- b) Os pagamentos efetuados através de cartão de crédito deverão ser realizados no prazo máximo de 24 horas, após envio de informação para esse efeito.
- c) Os pagamentos através de referência multibanco deverão ser concretizados no prazo máximo de 48 horas, após disponibilização da respectiva referência.
- d) 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 assim entender necessário.
- e) 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 do yourtours.pt/yourtravel.pt.
- f) Nenhum reembolso será disponibilizado, caso o produto/serviço da Your Tours adquirido tenha já iniciado, bem como todos os serviços incluídos a eles associados.



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

6) RECLAMAÇÕES/ELOGIOS - TRATAMENTO

- a) A Your Tours 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.
- b) Se desejar apresenta 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 da Your Tours:
PT:
https://www.tripadvisor.pt/UserReviewEdit-g189171-d10269206-Your_Tours-Braga_Braga_District_Northern_Portugal.html
EN:
https://www.tripadvisor.co.uk/UserReviewEdit-g189171-d10269206-Your_Tours-Braga_Braga_District_Northern_Portugal.html
FR:
https://www.tripadvisor.fr/UserReviewEdit-g189171-d10269206-Your_Tours-Braga_Braga_District_Northern_Portugal.html
ES:
https://www.tripadvisor.es/UserReviewEdit-g189171-d10269206-Your_Tours-Braga_Braga_District_Northern_Portugal.html
 - Diretamente ao nosso Departamento de Reservas: reservas@yourtours.pt
- c) 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.
- (1) 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.

7) DOCUMENTAÇÃO PESSOAL, SEGUROS e MEDIDAS DE SEGURANÇA E HIGIENE

- a) Toda e qualquer documentação necessária, como requisito de entrada no território português, é da responsabilidade do cliente, pelo que a Your Tours recomenda que verifique as condições necessárias com a máxima antecedência possível, antes de viajar.
- b) A Your Tours 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 procedência do cliente.
- c) A Your Tours assegura cumprir com todas as regras de higiene e segurança, no exercício da sua atividade. Queira consultar a área designada no [site](#).

8) PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- a) A Your Tours garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelo cliente.
- b) 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. A omissão ou inexactidão 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.
- c) 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.
- d) 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.



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

- e) 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 ser responsabilizada por esse acesso e/ou utilização indevidos.

9) RESPONSABILIDADE (LIMITAÇÕES E ENQUADRAMENTO)

- a) Em qualquer produto/serviço adquirido à Your Tours, 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 reserva-se ao direito de:
- declinar qualquer pessoa que incorra nos comportamentos acima mencionados.
 - interromper qualquer produto/serviço, em qualquer que seja o estágio que ele atravessa.
 - 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.
- b) Caso o cliente danifique materiais/bens da Your Tours ou dos seus fornecedores de serviços, este será responsabilizado por tal, segundo a política de seguros e a legislação portuguesa vigente.
- c) A Your Tours e os seus representantes, prestadores de serviço, fornecedores e/ou distribuidores não se responsabilizam por qualquer perda ou dano, proveniente do uso do yourtours.pt/yourtravel.pt, ou no pleno usufruto dos produtos/serviços adquiridos, no que concerne a:
- perda de dados; perda de oportunidade; perda do bom senso ou reputação prejudicada; perdas sofridas por terceiros ou quaisquer danos indiretos, consequenciais, especiais ou exemplares, independentemente da forma de ação.
 - danos, perda, acidente, atraso ou irregularidade, responsabilidade ou custos à pessoa ou propriedade por motivo de vício, por parte de qualquer empresa hoteleira, transportadora ou outra empresa ou pessoa que forneça serviços inclusos nos produtos/serviços da Your Tours.
 - furtos, ações trabalhistas, quebras de máquinas, retenções governamentais, atos de guerra e/ou terrorismo, condições climáticas, defeito em qualquer veículo de transporte ou por qualquer acidente ou casualidade ou qualquer outra causa de força maior.
- d) O conteúdo da Your Tours (incluindo yourtours.pt/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.
- e) A Your Tours não garante que a funcionalidade, o conteúdo ou as informações contidas nos yourtours.pt/yourtravel.pt, serão ininterruptos ou livres de erros, ou que os servidores que o disponibilizam estejam livres de vírus ou “bugs”.
- f) Os termos acima mencionados que determinam o conteúdo como lícito, legal e válido, são-no em consonância com a legislação vigente em Portugal. A Your Tours não assume, nem se responsabiliza, por qualquer conflito de teor ou uso de qualquer outra legislação, que não essa.

10) RESTRIÇÕES DE USO

- a) A Your Tours não autoriza, não está de acordo e não se responsabiliza pela utilização do yourtours.pt/yourtravel.pt para as seguintes ações:
- Ameaçar, perseguir, enganar, estimular, molestar ou assediar outrem;
 - Promover a intolerância ou a discriminação;
 - Infringir direitos de terceiros, tais como infração de sigilo, direitos autorais, marca, patente, segredo comercial, direito moral, direito privado, direito de publicidade ou qualquer outra propriedade intelectual ou direito de propriedade;
 - Enviar ou transmitir conteúdo pornográfico, ilegal ou de natureza imoral;
 - Solicitar informações pessoais de menores, prejudicando-os ou colocando-os em risco;
 - Enviar ou transmitir spam, apostas, lixo eletrónico, esquemas em pirâmide ou outras, sejam de natureza comercial ou não;
 - Criar conflitos de interesses, como intercambiar resenhas ou redigir e/ou publicar ou encomendar resenhas com proprietários de outras marcas;



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

- viii. 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;
- ix. Tentar aceder – de forma não autorizada – ao site, contas de usuário, sistemas de computador ou redes conectadas através de “hack”, extração de senha ou qualquer outro meio;
- x. Usar o site ou qualquer conteúdo do mesmo, para transmitir vírus de computador, “worms” ou defeitos.
- xi. Usar qualquer dispositivo, software ou rotina que interfira no funcionamento adequado do site ou, então, tentativa de interferir no trabalho adequado deste;
- xii. Remover, burlar, desativar, danificar ou então interferir em qualquer recurso relacionado à segurança do site, à restrição, ao uso ou à cópia do conteúdo do site, ou recursos que forcem as limitações no seu uso.

