

# Termos e Condições

Por favor, reserve um pouco do seu tempo para ler e entender as condições de reserva descritas abaixo antes de reservar uma viagem connosco. Se tiver qualquer tipo de dúvidas relativamente ao conteúdo ou alcance de qualquer uma das cláusulas constantes dos presentes Termos e Condições, não hesite em contactar-nos através de qualquer um dos contactos disponibilizados na Cláusula 3, infra.

## 1. Nosso contrato

Todas as reservas são feitas com a Verdes Socialcos Lda, negociando como Vynea. Ao reservar uma viagem connosco declara que concorda com estes Termos e Condições (que constituem o contrato completo entre o cliente e a Verdes Socialcos Lda) e a sua reserva será aceite por nós nesta base.

## 2. Validade

As datas e os itinerários são válidos até 31 de dezembro de 2024. Após 31 de dezembro de 2024, as datas e itinerários são apenas meramente indicativos, sendo por isso passíveis de ajustamentos e alterações sem aviso prévio.

## 3. Reservas

- A reserva pode ser feita no nosso site, na página de cada tour, por email para [hello@vynea.pt](mailto:hello@vynea.pt) ou diretamente através dos números de telefone (+351) 919958213 ou (+351) 925 572 042;
- As reservas só serão garantidas após o recebimento do pagamento, conforme previsto na cláusula 5;
- Os preços incluem o IVA à taxa legal em vigor;
- Os preços indicados podem ser alterados sem aviso prévio.

### Tours de um dia

Os pedidos de reserva serão considerados válidos se feitos até 48 horas antes da data do serviço. Assim que a disponibilidade do dia e o tour forem confirmados, será enviado um email com a confirmação da reserva e com os métodos de pagamento disponíveis.

### Tours de vários dias

Os pedidos de reserva serão considerados válidos se feitos até 14 dias antes da data do serviço. Assim que a disponibilidade do dia e o tour forem confirmados, será enviado um email com a confirmação da reserva e com os métodos de pagamento disponíveis.

## 4. Métodos de pagamento

Aceitamos pagamentos em dinheiro, cartão de débito / crédito e transferência bancária.

## 5. Pagamento de sinal

### Tours de um dia

Deverá ser efetuado um pagamento de 50% por reserva para que sua reserva seja confirmada.

### Tours de vários dias

Deverá ser efetuado um pagamento de 50% por reserva para que sua reserva seja confirmada.

**Se a sua reserva for feita dentro dos 30 dias anteriores à data da experiência, o montante total é pago no momento da reserva.**

## 6. Aceitação de reservas e pagamentos finais

Ao aceitarmos a sua reserva, emitiremos um e-mail de confirmação, considerando-se o contrato celebrado entre as partes a partir dessa data.

### Tours de um dia

O pagamento do valor total da sua experiência deverá ser efetuado até 24h do início do seu tour.

### Tours de vários dias

Se reservar dentro de 30 dias antes da experiência, o contrato vigorará após aceitarmos o seu pagamento. O pagamento do valor total da viagem é devido 30 dias antes da data da experiência. Se o valor não for pago antes da data de vencimento, reservamo-nos o direito de considerar a sua reserva como cancelada.

## 7. Preços

Os nossos preços estão sujeitos a variações sazonais, sendo praticados preços padrões dentro do setor de viagens. Significa, portanto, que os nossos preços poderão variar a qualquer momento, tendo em conta a procura, as condições de mercado e disponibilidade. Depois de receber um orçamento, o preço será bloqueado, desde que seja efetuado o pagamento do valor necessário antes de expirado o prazo de validade do orçamento. Quaisquer reduções de preços ou descontos que possam ocorrer em momento posterior ao pagamento ou depósito do preço parcial ou final, não serão aplicados. Se desejar cancelar a sua reserva após a confirmação, serão aplicadas as condições de cancelamento completas. Os preços mais atualizados estão disponíveis no nosso site.

## 8. Os seus dados

Para que possamos confirmar os planos de viagem, o cliente deve fornecer todos os dados solicitados com o pagamento da viagem. Os dados necessários variam de acordo com a viagem. Eles incluem, mas não estão limitados a: nome completo, passaporte, data de nascimento, nacionalidade, número do passaporte, data de emissão e validade de passaporte e quaisquer condições médicas pré-existentes que o cliente tenha e que possa afetar sua capacidade de concluir os seus planos de viagem. Além disso, vamos precisar da informação do seu alojamento para fazermos o seu pick-up e um contacto telefónico para que a nossa equipa fale consigo sempre que precisar. O não fornecimento dos dados solicitados pode resultar em cobranças adicionais ou no cancelamento não reembolsável da sua viagem.

## 9. Cancelamento pelo cliente

Se o cliente cancelar total ou parcialmente alguma reserva, ser-lhe-ão aplicadas as taxas de cancelamento de reserva previstas nesta Cláusula. Um cancelamento só será efetivo após a receção de uma confirmação por escrito do cancelamento por parte do Cliente.

### Taxas de Cancelamento aplicáveis:

- **Tours de um dia**
  - 3 dias ou mais antes da partida, devolveremos 100% do pagamento;
  - Entre 2 e 3 dias antes da partida, reteremos o depósito ou 50% do custo total da reserva, consoante o que for maior;
  - 1 dia ou menos antes da partida, reteremos 100% do custo total da reserva.
  
- **Tours de vários dias**
  - Até 30 dias antes da experiência, devolveremos o depósito;
  - Entre 15 e 29 dias antes da experiência, reteremos 50% do custo total da reserva;
  - 14 dias ou menos antes da experiência, reteremos 100% do custo total pago pelo Cliente, pela reserva.

Se o cliente abandonar uma viagem, seja qual for o motivo, depois de a mesma se ter iniciado, não será efetuado qualquer reembolso pelos eventuais serviços de que não venha a beneficiar ou não utilizados. Se não participar num tour, juntar-se a ele após a partida ou abandoná-lo antes de sua conclusão, nenhum reembolso será efetuado. As taxas de cancelamento acima acrescem às taxas que poderão ser cobradas por fornecedores de hospedagem, agentes de viagens ou taxas de operador e de transporte de terceiros.

## 10. Cancelamento pela empresa

Nenhum reembolso será emitido devido a condições climatéricas adversas, avaria do equipamento (veículo) ou falha mecânica.

### **Tours de um dia**

Podemos cancelar uma viagem a qualquer momento antes da partida se, devido a terrorismo, desastres naturais, pandemias, instabilidade política ou outros eventos externos, não for viável para nós operarmos o itinerário planeado. Se cancelarmos a sua viagem, será possível transferir valores pagos para uma data de partida alternativa ou receber um reembolso total. Em circunstâncias em que o cancelamento é devido a eventos externos fora do nosso controle, o reembolso será efetuado, descontando-se os custos irrecuperáveis. Não nos responsabilizamos por quaisquer despesas acessórias que o cliente possa ter incorrido como resultado de sua reserva, incluindo, mas não limitado a vistos, seguro de viagem ou voos não reembolsáveis.

### **Tours de vários dias**

Podemos cancelar uma viagem a qualquer momento antes da partida se, devido a terrorismo, desastres naturais, pandemias, instabilidade política ou outros eventos externos, não for viável para nós operarmos o itinerário planeado. Se cancelarmos a sua viagem, será possível transferir valores pagos para uma data de partida alternativa ou receber um reembolso total. Em circunstâncias em que o cancelamento é devido a eventos externos fora do nosso controle, o reembolso será efetuado, descontando-se os custos irrecuperáveis. Não nos responsabilizamos por quaisquer despesas acessórias que o cliente possa ter incorrido como resultado de sua reserva, incluindo, mas não limitado a vistos, seguro de viagem ou voos não reembolsáveis.

## **I I. Alteração de reserva**

### **Tours de um dia**

Se o cliente desejar alterar uma viagem para outra ou transferir sua reserva para terceiros, deverá notificar-nos com pelo menos 7 dias de antecedência relativamente à data da experiência proposta. Uma taxa de €10 por pessoa e por mudança será aplicada (além de quaisquer cobranças efetuadas pelos hotéis e operadores terrestres). Se nos notificar com menos de 7 dias de antecedência relativamente à data da experiência proposta, a política de reembolso aplicável aos cancelamentos será aplicada. As transferências para terceiros só são permitidas quando o cessionário cumprir todos os requisitos em relação à viagem e as transferências para outra data de partida apenas poderão ser feitas para uma nova data dentro do período validado originalmente.

Alterações a quaisquer outros acordos feitos em conjunto com a sua viagem ficam sujeitos ao pagamento de uma taxa de administração de €10 por reserva e por alteração. Esta taxa é adicional a quaisquer cobranças efetuadas por hotéis, operadores terrestres ou companhias aéreas. Só são permitidas alterações à sua reserva até 2 dias antes da experiência.

### **Tours de vários dias**

Se o cliente desejar alterar uma viagem para outra ou transferir a sua reserva para terceiros, deve-nos notificar até 30 dias antes da data de partida proposta. Uma taxa de €50 por pessoa e por mudança será aplicada (além de quaisquer cobranças efetuadas pelos hotéis e operadores terrestres). Se nos notificar com menos de 30 dias de antecedência relativamente à data da experiência proposta, a política de reembolso aplicável aos cancelamentos será aplicada. As transferências para terceiros só são permitidas quando o cessionário cumprir todos os requisitos em relação à viagem e as transferências para outra data de partida apenas poderão ser feitas para uma nova data dentro do período validado originalmente.

Alterações a quaisquer outros acordos feitos em conjunto com a sua viagem ficam sujeitos ao pagamento de uma taxa de administração de €50 por reserva e por alteração. Esta taxa é adicional a quaisquer cobranças efetuadas por hotéis, operadores terrestres ou companhias aéreas. Não são permitidas alterações à sua reserva até 14 dias antes da experiência.

## 12. Inclusões

O preço pago pela viagem inclui:

- A aquisição de serviço que garante ao cliente um passeio desenvolvido em pelo menos um idioma falado pelo viajante com serviço de transporte, guia e visitas aos locais incluídos no itinerário;
- A nossa empresa irá buscá-lo ao seu hotel ou a outro local acordado no Porto. As excursões que começam e / ou terminam fora do Porto estarão sujeitas a um custo adicional e estão sujeitas à disponibilidade;
- Tempo livre para visitar os locais e monumentos, respeitando o itinerário planeado;
- Seguros obrigatórios por lei e responsabilidade civil de acordo com a lei portuguesa;

### Tours de um dia

- Pick-up no seu hotel ou noutra local acordado no Porto. As excursões que começam e / ou terminam fora do Porto terão um acréscimo referente ao custo de deslocação;
- Um passeio realizado num veículo com 5 a 9 lugares com ar condicionado.

### Tours de vários dias

- Todas as acomodações, transporte, passeios e refeições, conforme listado no e-mail de confirmação.

## 13. Exclusões

O preço pago pela viagem não inclui:

- Visitas guiadas dentro dos monumentos que não estão descritos no folheto, website e / ou outros materiais públicos;

- Voos internacionais ou internos;
- Transferências de aeroporto, impostos e taxas de excesso de bagagem, a menos que especificado;
- Refeições além das especificadas;
- Taxas de visto e passaporte;
- Seguro de viagem;
- Atividades opcionais e todas as despesas pessoais de qualquer tipo;
- Gorjetas / gratificações.

## 14. Requisitos de idade e saúde

**Idade Mínima:** Para a maioria das nossas viagens não há idade mínima. Todos os viajantes menores de 18 anos devem estar acompanhados por um responsável legal, ou em substituição de um responsável legal, por um responsável com idade acima de 18 anos, indicada pelo responsável legal. O responsável legal ou o seu representante, será responsável em exclusivo pelo passageiro com idade inferior a 18 anos no dia a dia e durante toda a viagem. Se um responsável legal optar por designar um representante em sua substituição, deverá preencher e assinar um documento a delegar a sua autoridade no representante relativamente ao menor em causa.

Por favor, note que não podemos garantir quartos triplos ou contíguos para famílias; adultos acompanhantes podem ser solicitados a compartilhar o quarto com outras pessoas do grupo em quartos com camas separadas.

**Idade Máxima:** Para a maioria das nossas viagens não temos limite de idade máxima, mas advertimos que as nossas viagens podem ser fisicamente exigentes, devendo os passageiros garantir que se encontram adequadamente preparados para participar de forma plena na viagem. É responsabilidade exclusiva do Cliente garantir a obtenção de aconselhamento médico adequado e detalhado, com pelo menos dois meses de antecedência relativamente à data da viagem, relativamente aos últimos requisitos e recomendações de saúde em vigor para Portugal.

## 15. Mínimo de participantes

As nossas viagens podem ser confirmadas a partir do momento em que houver dois viajantes com o pagamento total efetuado.

## 16. Passaporte e vistos

O cliente deve ter um passaporte válido e ter obtido todos os vistos, permissões e certificados apropriados para os países que visitar durante sua viagem. O passaporte deve ser válido por 6 meses além do período de duração da viagem. É responsabilidade do cliente garantir que possui os vistos, as licenças e os certificados adequados para a viagem. Não nos responsabilizamos se um cliente for impedido de entrar no país porque não possui o passaporte, visto ou outra documentação de viagem que seja exigida de acordo com a legislação portuguesa ou europeia que se encontre em vigor.

## 17. Flexibilidade

É preciso reconhecer que a natureza deste tipo de viagem requer considerável flexibilidade e deve permitir alternativas. O itinerário fornecido para cada viagem é representativo dos tipos de atividades contempladas, mas entende-se que a rota, horários, itinerários, comodidades e modo de transporte podem estar sujeitos a alterações sem aviso prévio devido a circunstâncias ou eventos locais.

## 18. Mudança de itinerário

Embora nos esforcemos para operar todas as viagens conforme o descrito, reservamo-nos o direito de alterar o itinerário da viagem. Por favor, consulte o nosso site antes da partida para as atualizações mais recentes para o seu itinerário. O encerramento ou indisponibilidade temporária de equipamentos ou infraestruturas, devido a recuperação, reparação ou falhas técnicas e imprevisíveis podem ocorrer. Além disso, condições climáticas adversas podem levar ao cancelamento pontual e temporário de certas atividades. Declaramos que as informações fornecidas e especificadas nos panfletos / brochuras, incluindo datas, condições e preços, são meramente informativas, pois podem estar sujeitas a alterações a qualquer momento. Por conseguinte, essas informações não vinculam o organizador até a conclusão de cada contrato.

**Antes da partida:** Caso haja uma mudança importante, informaremos tão breve quanto possível, se houver tempo, antes da partida. É considerada uma mudança importante qualquer alteração que afete pelo menos um dia em cinco do itinerário. Sempre que isto ocorrer, será possível escolher entre aceitar a alteração, obter um reembolso do dinheiro pago ou aceitar uma visita alternativa oferecida.

**Após a partida:** Reservamo-nos o direito de alterar um itinerário após a partida devido a circunstâncias locais ou eventos fora do nosso controle. Não somos responsáveis por quaisquer despesas a mais que possam ocorrer como resultado da mudança de itinerário, como vistos ou voos não reembolsáveis.

## 19. Autoridade no tour

As nossas viagens são executadas por um guia de turismo. A decisão do guia é definitiva em todos os assuntos que possam afetar a segurança ou o bem-estar de qualquer viajante ou membro do grupo que participe da viagem. Se uma decisão tomada por um guia não for cumprida ou se um cliente interferir com o bem-estar ou a mobilidade do grupo, o guia pode orientá-lo a sair da viagem imediatamente, sem direito a reembolso. Também podemos optar por não o transportar em viagens futuras já reservadas. O cliente deve sempre cumprir as leis, regulamentos alfandegários, cambiais e de medicamentos do nosso país, bem como concordar em viajar de acordo com nossas diretrizes de viagem responsável.

## 20. Aceitação de risco

Deve-se considerar que a natureza da viagem é descontraída, mas a participação envolve um grau de risco pessoal. É da sua inteira responsabilidade familiarizar-se com todas as informações de viagem relevantes e a natureza do seu itinerário. O cliente reconhece

que a sua decisão de viajar é feita à luz da consideração desta informação e aceita que está ciente dos riscos pessoais que acompanham essa viagem.

## 21. Responsabilidade

- Comprometemo-nos a realizar pontualmente os tours de acordo com os termos contratados;
- Os nossos folhetos / brochuras foram desenvolvidos em cooperação com os nossos parceiros e foram baseados em evidências que, de boa-fé, nos foram apresentadas. Não podemos ser responsabilizados por qualquer erro que possa ocorrer na tipografia ou impressão e nos reservamos o direito de fazer as alterações necessárias com ou sem aviso prévio;
- Não nos responsabilizamos por quaisquer objetos roubados, perdidos ou esquecidos dentro de nossos veículos;
- A nossa empresa não pode ser responsabilizada por atrasos devido ao trânsito ou condições climáticas;
- Não podemos ser responsabilizados se, por falta de aviso prévio, o veículo contratado não puder ser utilizado devido a excesso de bagagem ou bagagem com dimensões incomuns;
- Sempre que existir a necessidade de uma substituição imperativa de serviços contratados por outros, devido a razões inesperadas, apesar de não ser responsável por isso, assumimos que a substituição é equivalente.
- É proibido fumar, comer ou beber qualquer tipo de bebida (exceto água), dentro dos veículos. Se qualquer dano for causado (o que inclui manchas), será cobrada uma taxa para a limpeza extra de 150€.

## 22. Atividades opcionais

As atividades opcionais não incluídas no preço da viagem, não fazem parte da viagem ou deste contrato. O cliente aceita que qualquer assistência dada pelo seu guia ou representante local na organização de atividades opcionais não nos responsabiliza de nenhuma maneira. O contrato para o fornecimento dessa atividade será entre o cliente e o fornecedor de atividades.

## 23. Reclamações

Caso tenha uma reclamação sobre a sua viagem, por favor, informe o seu guia de turismo ou o nosso representante local no momento, a fim de que eles possam tentar corrigir o problema. Se a satisfação não for alcançada por esses meios, qualquer reclamação adicional deverá ser enviada por escrito para nós dentro de sete dias após o término da excursão.

## 24. Fotos e marketing

Todas as imagens registadas durante a viagem poderão ser usadas para fins promocionais e de publicidade em qualquer meio de comunicação ou redes sociais que escolhermos. É-nos desde já concedida por parte do cliente uma licença perpétua, livre

de royalties, mundial e irrevogável, para usar essas imagens para fins publicitários e promocionais.

## 25. Política de privacidade

Quaisquer informações pessoais recolhidas, poderão ser usadas para qualquer finalidade associada a operacionalização de uma viagem ou para enviar material de marketing em relação aos nossos eventos e ofertas especiais. As informações poderão ser disponibilizadas aos nossos agentes, prestadores de serviços ou outros fornecedores para nos permitir operacionalizar a viagem.

## 26. Lei Aplicável

Os presentes Termos e Condições, em toda a sua extensão, são regidos exclusivamente pela lei portuguesa. Para a resolução de quaisquer litígios relacionados com uma experiência ou com estes Termos e Condições é competente o foro da Comarca do Porto, com exclusão de qualquer outro.

## 27. Endereço Registrado

Praceta Colégio de Gaia, nº146 R/C- Dto 4400-090 Vila Nova de Gaia

## 28. Observações finais

- Os monumentos nacionais estão fechados em dias feriados;
- Por razões de segurança, os passageiros devem permanecer nos seus assentos com o cinto de segurança devidamente colocado, enquanto o veículo estiver em movimento. Se não o fizerem, o seu comportamento poderá pôr em causa a sua segurança e a segurança dos demais passageiros, para além de ficar sujeito a aplicação de multas, pelas quais serão os únicos responsáveis.;
- A empresa encerra nos dias 1 de janeiro, 24 de junho, 24 e 25 de dezembro;
- Os termos e condições atuais estão de acordo com o D.L. nº 446/85, publicado em 25.10, e D.L. nº 61/2011, publicado em 06.05;
- A empresa de Animação Turística “Verdes Socalcos Lda” encontra-se registada no Registo Nacional de Pessoas Coletivas sob o número 507 673 921, com o capital social atual de 5000,00 €, inscrito na Conservatória do Registo Comercial de Vila Nova de Gaia e é o proprietário da licença RNAVT nº247/2020, por decisão do Turismo de Portugal;
- A Responsabilidade Civil resultante da nossa atividade encontra-se contratualmente coberta através da Apólice de Seguro nº RC64438497, subscrita junto da Companhia de Seguros Fidelidade.

# Terms and Conditions

Before making a travel reservation with us, please take the time to read and comprehend the terms and conditions listed below. Please do not hesitate to contact us using any of the information listed in Clause 3 below if you have any questions about the meaning or application of any clause in these Terms and Conditions.

## 1. Our contract

Reservations are made through Verdes Socalcos Lda, doing business as Vynea. We will accept your booking on the understanding that you agree to these Terms and Conditions, which make up the whole agreement between you and Verdes Socalcos Lda, when you make a travel reservation with us.

## 2. Expiration dates

The schedules and dates are good through December 31, 2024. The dates and itineraries are only suggestions after December 31, 2024, and as such, they could be altered without warning.

## 3. Reservations

- Reservations can be made on our website, on the page for each tour, by email to [hello@vynea.pt](mailto:hello@vynea.pt) or directly by calling (+351) 919958213 or (+351) 925 572 042;
- Reservations will only be guaranteed once payment has been received, as provided for in clause 5;
- Prices include VAT at the legal rate in force;
- Prices are subject to change without prior notice.

### One day tours

Requests for reservations made up to 48 hours prior to the service date will be accepted. An email confirming the reservation and available payment options will be sent as soon as the day and tour are confirmed as available.

### **Multi-day tours**

Booking requests will be considered valid if made up to 14 days before the date of the service. As soon as the availability of the day and tour is confirmed, an email will be sent confirming the booking and the available payment methods.

## **4. Métodos de pagamento**

We accept payments by cash, debit/credit card and bank transfer.

### **One day tours**

A payment of 50% per booking must be made for your reservation to be confirmed.

### **Multi-day tours**

A payment of 50% per booking must be made for your reservation to be confirmed.

**If your booking is made within 30 days prior to the date of the experience, the full amount is payable at the time of booking.**

## **6. Acceptance of reservations and final payments**

We will send you an email confirming our acceptance of your reservation, and as of that date, the parties' contract is considered to have been signed.

### **One day tours**

Payment of the total price of your experience must be made within 24 hours of the start of your tour.

### **Multi-day tours**

If you make a reservation less than thirty days prior to the experience, the agreement will start as soon as your payment is received. The entire cost of the trip must be paid thirty days prior to the experience date. We reserve the right to consider your reservation canceled if the unpaid balance is not received by the deadline.

## **7. Prices**

Our rates are standard for the travel industry and are subject to seasonal variations. This implies that our prices are subject to change at any time, based on availability, demand, and market conditions. As long as you make the necessary payment before the quote expires, the price will be locked in once you've received it. Discounts or price breaks that might be offered after the partial or final price has been paid or deposited won't be applied. The complete cancellation policies will be in effect if you decide to cancel your reservation after confirmation. You can find the most recent prices on our website.

## 8. Your data

The customer needs to submit all the necessary information along with payment for the trip in order for us to verify the travel arrangements. The information needed varies depending on the trip. These consist of, but are not restricted to, the client's full name, passport, date of birth, nationality, passport number, passport issue date, passport validity, and any pre-existing medical conditions that might interfere with their ability to fulfill their travel arrangements. In order to schedule your pick-up, we also require the details of your accommodations, as well as a phone number so that our staff can reach you at any time. Should you neglect to supply the necessary data, you might incur extra fees or have your trip canceled without a refund.

## 9. Cancellation by the client

In the event that the customer cancels a reservation in whole or in part, this clause's reservation cancellation fees will take effect. Only after receiving the client's written confirmation of the cancellation will an action be taken.

### Applicable cancellation fees:

- **One day tours**

- 3 days or more before departure, we will refund 100% of the payment;
- Between 2 and 3 days before departure, we will retain the deposit or 50% of the total cost of the booking, whichever is greater;
- 1 day or less before departure, we will retain 100% of the total cost of the booking.

- **Multi-day tours**

- Up to 30 days before the experience, we will refund the deposit;
- Between 15 and 29 days before the experience, we will retain 50% of the total cost of the booking;
- 14 days or less before the experience, we will retain 100% of the total cost paid by the Client for the booking.

There will be no reimbursement for any unused or underutilized services if a customer cancels their trip after it has begun, regardless of the reason for the cancellation. Refunds are not available if you choose not to participate in a tour, join it after it begins, or leave it before it ends. These cancellation fees are in addition to any costs that may be imposed by third-party operators, travel agencies, lodging providers, or other third parties, as well as transportation costs.

## **10. Cancellation by company**

No refunds will be issued due to adverse weather conditions, equipment (vehicle) breakdown or mechanical failure.

### **One day tours**

If it becomes impractical for us to carry out the scheduled itinerary because of terrorism, natural disasters, pandemics, political unrest, or other external events, we reserve the right to cancel a trip at any time before it departs. In the event that we have to cancel your trip, you can get a complete refund or apply the money you paid to a different departure date. If the cancellation is the result of uncontrollable outside events, we will refund the money less any expenses that cannot be recovered. Any incidental costs you may have incurred as a result of your reservation, such as non-refundable flights, travel insurance, or visas, are not covered by us.

### **Multi-day tours**

If it becomes impractical for us to carry out the scheduled itinerary because of terrorism, natural disasters, pandemics, political unrest, or other external events, we reserve the right to cancel a trip at any time before it departs. In the event that we have to cancel your trip, you can get a complete refund or apply the money you paid to a different departure date. If the cancellation is the result of uncontrollable outside events, we will refund the money less any expenses that cannot be recovered. Any incidental costs you may have incurred as a result of your reservation, such as non-refundable flights, travel insurance, or visas, are not covered by us.

## **11. Reservation change**

### **One day tours**

The customer must give us notice at least seven days in advance of the planned experience date if they would like to switch to a different trip or give their reservation to another person. There will be an additional fee of €10 per person per change (above and beyond any charges levied by ground operators and hotels). Should you give us notice less than seven days prior to the suggested experience date, the cancellation policy that governs refunds will be in effect. Transfers to third parties are only allowed if the recipient satisfies all requirements related to the trip, and changes to the departure date can only be made within the time frame that was first approved.

Any additional plans you make in connection with your trip may require an administration fee of €10 per booking, per modification. This cost is extra to whatever hotels, ground operators, or airlines may charge. Booking modifications are only accepted up to two days prior to the experience.

### **Multi-days tour**

The customer must give us notice at least 30 days prior to the planned departure date if they would like to switch to a different trip or give their booking to someone else. There will be an additional charge of €50 per person for each change, on top of any fees levied by ground operators and hotels. Should you give notice to us less than thirty days prior to the scheduled experience date, the standard refund policy for cancellations will be enforced. Transfers to third parties are only allowed if the recipient satisfies all requirements related to the trip, and changes to the departure date can only be made within the time frame that was first approved.

Any additional plans you make in connection with your trip may require an administration fee of €50 per booking, per modification. This cost is extra to whatever hotels, ground operators, or airlines may charge. Your reservation cannot be altered up to 14 days prior to the experience.

## **12. Additions**

The price paid for the trip includes:

- The purchase of a service that guarantees the client a tour developed in at least one language spoken by the traveler with transport service, guide and visits to the places included in the itinerary;
- Our company will pick you up from your hotel or another agreed location in Porto. Excursions that start and/or end outside Porto will be subject to an additional cost and are subject to availability;
- Free time to visit the sites and monuments, following the planned itinerary;
- Insurance required by law and civil liability in accordance with Portuguese law;

### **One day tours**

- Pick-up at your hotel or another agreed location in Porto. Excursions that start and/or end outside Porto will incur an additional travel charge;
- A tour in a 5 to 9-seater air-conditioned vehicle.

### **Multi-day tours**

- All accommodation, transportation, tours and meals, as listed in the confirmation email.

## **13. Exclusions**

The price paid for the trip does not include:

- Guided tours inside the monuments that are not described in the brochure, website and/or other public materials;
- International or domestic flights;
- Airport transfers, taxes and excess baggage fees, unless specified;
- Meals other than those specified;
- Visa and passport fees;
- Travel insurance;
- Optional activities and all personal expenses of any kind;
- Tips / gratuities.

## 14. Age and health requirements

**Minimum age:** There is no minimum age for most of our trips. All travelers under the age of 18 must be accompanied by a legal guardian, or in place of a legal guardian, by a guardian over the age of 18, indicated by the legal guardian. The legal guardian or their representative will be solely responsible for the passenger under the age of 18 on a day-to-day basis and for the duration of the trip. If a legal guardian chooses to appoint a representative in their place, they must complete and sign a document delegating their authority to the representative with regard to the minor in question.

Please note that we cannot guarantee triple or adjoining rooms for families; accompanying adults may be asked to share the room with other people in the group in rooms with separate beds.

**Maximum Age:** For most of our trips we have no maximum age limit, but we warn that our trips can be physically demanding and passengers should ensure that they are adequately prepared to participate fully in the trip. It is the sole responsibility of the Client to ensure that adequate and detailed medical advice is obtained, at least two months prior to the date of travel, regarding the latest health requirements and recommendations in force for Portugal.

## 15. Minimum of participants

Our trips can be confirmed as soon as two travelers have paid in full.

## 16. Passports and Visas

In addition to possessing a current passport, the client needs to have obtained all necessary visas, permits, and certificates for the countries they will be visiting. The passport needs to remain valid for an additional six months after the trip ends. It is the customer's obligation to make sure they are traveling with the proper certificates, permits, and visas. If a client is denied entry into the nation because they lack a passport, visa, or other travel documents that are necessary according to current Portuguese or European law, we cannot be held liable.

## 17. Flexibility

It should be acknowledged that this kind of trip necessitates a great deal of flexibility and should provide for options. The itineraries provided for each trip are indicative of the kinds of activities that are being considered; however, it is acknowledged that local events or circumstances may cause changes without prior notice to the route, schedules, itineraries, amenities, and mode of transportation.

## 18. Change of itinerary

We make every effort to run trips exactly as they are described, but we reserve the right to alter the schedule. To ensure you have the most recent itinerary updates before you depart, please check our website. Equipment or infrastructure may experience a brief shutdown or become unavailable for repair, recuperation, or unforeseen technical issues. Furthermore, unfavorable weather can cause some activities to be temporarily or occasionally canceled. We hereby declare that all of the information provided, including dates, conditions, and prices, in the flyers and brochures is purely informative and is subject to change at any time. As such, until the end of each contract, this information does not bind the organizer.

**Before departure:** In the event of a major change, we will inform you as soon as possible, if there is time, before departure. A major change is any change that affects at least one day in five of the itinerary. Whenever this occurs, you will be able to choose between accepting the change, obtaining a refund of the money paid or accepting an alternative tour offered.

**After departure:** We reserve the right to change an itinerary after departure due to local circumstances or events beyond our control. We are not responsible for any extra expenses that may occur as a result of the change of itinerary, such as visas or non-refundable flights.

## 19. Authority on the tour

A tour guide leads our trips. In all situations where a decision could potentially jeopardize the safety or wellbeing of a traveler or group member participating in the trip, the guide's judgment is final. The guide may order you to leave the trip right away without the right to a refund if you disobey a decision they have made or if a client interferes with the group's safety or mobility. We reserve the right to decline your invitation to any previously scheduled future trips. The client agrees to travel in accordance with our responsible travel guidelines and must always abide by the laws and regulations regarding currency, drugs, and customs in our nation.

## 20. Risk acceptance

Although the trip is leisurely in nature, there is some personal risk involved in participating. It is entirely your responsibility to become familiar with the details of your

itinerary and all pertinent travel information. You agree that you have thought about this information when making your decision to travel, and you accept that you are aware of the personal risks involved in doing so.

## 21. Responsibilities

- We undertake to carry out the tours on time in accordance with the contracted terms;
- Our leaflets / brochures have been developed in cooperation with our partners and have been based on evidence presented to us in good faith. We cannot be held responsible for any errors that may occur in typography or printing and reserve the right to make any necessary changes with or without prior notice;
- We cannot be held responsible for any items stolen, lost or forgotten in our vehicles;
- Our company cannot be held responsible for delays due to traffic or weather conditions;
- We cannot be held responsible if, without prior notice, the vehicle hired cannot be used due to excess luggage or luggage with unusual dimensions;
- Whenever there is an imperative need to replace contracted services with others, due to unexpected reasons, although we are not responsible for this, we assume that the replacement is equivalent.
- It is forbidden to smoke, eat or drink any kind of beverage (except water) inside the vehicles. If any damage is caused (including stains), an extra cleaning fee of €150 will be charged.

## 22. Optional activities

Activities that are optional and not included in the trip cost are not a part of the trip or this agreement. The client understands that we will not be held responsible for any assistance provided by their guide or local representative in planning optional activities. The client and the activity provider will enter into a contract for the provision of this activity.

## 23. Complaints

If you have a complaint about your trip, please inform your tour guide or our local representative at the time so that they can try to rectify the problem. If satisfaction is not achieved by these means, any further complaints must be sent to us in writing within seven days of the end of the tour.

## 24. Photos and marketing

Any photos taken during the trip may be used in any media or social network that we decide for marketing and promotional purposes. The client hereby grants us an

unrestricted, perpetual, royalty-free, worldwide license to use these photos for marketing and advertising.

## 25. Privacy policy

Any personal information collected may be used for any purpose associated with the operation of a trip or to send marketing material in relation to our events and special offers. The information may be made available to our agents, service providers or other suppliers to enable us to operate the trip.

## 26. Applicable Law

These Terms and Conditions, in their entirety, are governed exclusively by Portuguese law. For the resolution of any disputes related to an experience or to these Terms and Conditions, the jurisdiction of the District Court of Porto is competent, to the exclusion of any other.

## 27. Registered address

Praceta Colégio de Gaia, n°146 R/C- Dto 4400-090 Vila Nova de Gaia

## 28. Final remarks

- National monuments are closed on public holidays;
- For safety reasons, passengers must remain in their seats with their seatbelts properly fastened while the vehicle is in motion. If they fail to do so, their behavior could jeopardize their safety and the safety of other passengers, in addition to being subject to fines, for which they will be solely responsible;
- The company is closed on January 1st, June 24th, December 24th and 25th;
- The current terms and conditions are in accordance with D.L. no. 446/85, published on 25.10, and D.L. no. 61/2011, published on 06.05;
- The Tourist Animation company "Verdes Socialcos Lda" is registered in the National Register of Legal Persons under number 507 673 921, with a current share capital of 5000.00 €, registered in the Commercial Registry Office of Vila Nova de Gaia and is the owner of RNAVT license n°247/2020, by decision of Turismo de Portugal;
- The Civil Liability resulting from our activity is contractually covered through Insurance Policy no. RC64438497, subscribed with the Fidelidade Insurance Company.