

## TERMOS E CONDIÇÕES

As presentes condições são acordadas entre Tupan Tours Lda., com sede na Rua Santa Justa, 198H, C.P. 4200-479, Porto, pessoa coletiva 510504159, empresa registada no Turismo de Portugal, com número RNAAT n.º 036/2013, adiante designada por TUPAN TOURS e outra pessoa ou empresa, adiante designada por CLIENTE, que pretenda adquirir e usufruir dos seus tours e programas turísticos, doravante designados Programas Turísticos Tupan Tours (PTTT), que podem ser apresentados ao CLIENTE individualmente, por meio do website ou correio eletrónico da TUPAN TOURS ou por meio do número de WhatsApp da TUPAN TOURS, indicado nestes Termos e Condições.

O CLIENTE declara ser maior de idade (18 anos ou mais) e dispor de capacidade jurídica para entender e contratar a aquisição dos serviços prestados pela TUPAN TOURS, de acordo com o disposto nos presentes Termos e Condições.

A aquisição de qualquer PTTT prestado pela depende do registo dos dados do CLIENTE, mediante a indicação dos elementos pedidos no ato de compra, nomeadamente o nome completo da pessoa ou pessoas que estarão a adquirir o PTTT, bem como o endereço físico, correio eletrónico, contacto telefónico, informações acerca da viagem (data e local de chegada, detalhes do voo) e a aceitação integral e sem reservas dos presentes Termos e Condições.

A TUPAN TOURS garante, a existência dos PTTTs disponibilizados no seu website ou apresentados diretamente ao CLIENTE, e que irá utilizar todos os meios ao seu dispor para assegurar a exatidão e a integridade da informação prestada nos PTTTs. Os presentes Termos e Condições foram elaborados em conformidade com o disposto no Decreto-lei 108/2009 de 15 de Maio de 2009 e com o decreto-Lei n.º 95/2013 de 19 de julho, e demais legislação aplicável.

### PROCEDIMENTO DE CONTRATAÇÃO DO PROGRAMA TURÍSTICO TUPAN TOURS (PTTT)

1. O objeto dos presentes Termos e Condições consiste na aquisição dos Programas Turísticos Tupan Tours (PTTTs) pelo CLIENTE, para o serviço prestado e pelos preços referidos no momento da contratação dos PTTTs.
2. O contrato de aquisição dos PTTTs é celebrado online, por meio dos correios eletrónicos [info@tupantours.com](mailto:info@tupantours.com) ou [tupantours@gmail.com](mailto:tupantours@gmail.com) e por meio do WhatsApp, indicado nestes Termos e Condições.
3. Na aquisição do PTTT o CLIENTE aceita expressa e sem reservas os presentes Termos e Condições, e toma conhecimento em ato prévio à contratação dos serviços prestados pela TUPAN TOURS.
4. Os procedimentos para a aquisição dos PTTTs são os indicados pela pessoa responsável da TUPAN TOURS no momento da compra, que o CLIENTE deverá seguir até à sua formalização, e que a contratação apenas será possível após a aceitação expressa e sem reservas dos presentes Termos e Condições.
5. Os preços indicados pelos PTTTs no momento da compra estão em Euros (€) e incluem IVA à taxa legal em vigor.
6. TUPAN TOURS reserva-se no direito de modificar o valor dos PTTTs, bem como suspender ou cancelar sua venda temporariamente ou permanentemente, em qualquer momento ou sem aviso prévio. No entanto, estarão assegurados os direitos derivados das compras e contratações efetuadas pelo CLIENTE anteriores às alterações.
7. Os PTTTs são vendidos pela TUPAN TOURS para uma data e período específicos e o CLIENTE só poderá alterar os mesmos através de um pedido enviado para os correios eletrónicos ou WhatsApp da TUPAN TOURS, com uma antecedência mínima de 10 dias da data de início do PTTT. Esta alteração só terá efeito após a confirmação de disponibilidade por parte da TUPAN TOURS.

### POLÍTICA DE REEMBOLSOS

A contratação dos PTTTs exige o pagamento de uma taxa de reserva única. No caso de solicitação de cancelamento do PTTT por parte do CLIENTE, não haverá lugar o reembolso da taxa de reserva.

1. O CLIENTE poderá resolver a contratação (parcial ou total) do PTTT e pedir o reembolso do valor (parcial ou total) da compra sem pagamento de qualquer indenização e sem necessidade de indicar o motivo, num prazo limite de 14 dias, após a confirmação do pagamento.
2. Se o CLIENTE solicitar a resolução da contratação (parcial ou total) do PTTT e pedir o reembolso do valor total da compra após o prazo de 14 dias, terá direito ao reembolso do valor pago até aquele momento (total ou em parcelas) excetuando-se a taxa de reserva, e não poderá exigir qualquer outra compensação.
3. O direito de livre resolução pelo CLIENTE deverá ser exercido de acordo com os prazos referidos nos itens anteriores, mediante comunicação para correios eletrónicos ou WhatsApp da TUPAN TOURS.

4. Após receção da comunicação do CLIENTE e mediante validação do cumprimento dos prazos referidos nos itens anteriores, a TUPAN TOURS providenciará o reembolso do valor total da compra pago pelo CLIENTE até aquele momento, no prazo máximo de 30 dias, pela mesma via de pagamento utilizada pelo CLIENTE no procedimento de aquisição.
5. A TUPAN TOURS reserva-se no direito de cancelar o PTTT (integralmente ou em parte), transferindo-o para a próxima data disponível no caso de acontecimentos climáticos, políticos ou sociais, ou qualquer outra restrição fora do seu controle e que possam colocar em risco a segurança do programa e do CLIENTE. Se o CLIENTE não aceitar as alterações propostas, terão direito à:
  - 5.1 reembolso de 50% do valor pago pelo PTTT, no caso do cancelamento parcial, com exceção da taxa de reserva, não podendo o CLIENTE, exigir à TUPAN TOURS qualquer outra compensação para além do reembolso.
  - 5.2 reembolso de 100% do valor pago pelo PTTT, no caso do cancelamento total, com exceção da taxa de reserva, não podendo o CLIENTE, exigir à TUPAN TOURS qualquer outra compensação para além do reembolso.
6. Nas situações descritas no item 5 (e subitens 5.1 e 5.2), o CLIENTE poderá pedir o reembolso (total ou parcial) do valor da compra mediante comunicação por meio dos correios eletrónicos ou do WhatsApp da TUPAN TOURS no prazo de 14 dias após a comunicação de cancelamento por parte da TUPAN TOURS. Neste caso, a TUPAN TOURS providenciará o reembolso do valor (parcial ou total) no prazo máximo de 30 dias após a comunicação de cancelamento pela mesma via de pagamento utilizada durante a contratação do PTTT.

### REGRAS DE USO DO SERVIÇO PRESTADO

1. O local de início e de fim dos PTTTs será no hotel indicado pelo CLIENTE ou noutra local, desde que informado à TUPAN TOURS com antecedência de 48 horas.
2. Os PTTTs serão realizados por guias / motoristas à serviço da TUPAN TOURS, profissionais de turismo devidamente identificados com um crachá ou similar.
3. Crianças até os 16 anos de idade não poderão participar dos PTTTs sem estarem acompanhadas por adultos e documentação necessária. As crianças serão transportadas no banco de trás e com sistema de retenção própria. Até os 3 anos deverão utilizar cadeirinha para transporte. Os animais domésticos de pequeno porte serão transportados em contentores apropriados.
4. A TUPAN TOURS não se responsabiliza por qualquer objeto deixado no veículo ou nos locais visitados durante o passeio. No entanto, tomará todas as medidas ao seu alcance para que qualquer objeto encontrado fique guardado e à disposição do CLIENTE por um prazo máximo de 30 dias após o fim do programa.
5. Não é permitido o consumo de bebida alcoólica ou fumar no interior dos veículos utilizados durante os PTTTs. O CLIENTE deve respeitar as instruções dadas pelo motorista, ou guia a serviço da TUPAN TOURS. Quaisquer danos causados no interior dos veículos poderão ser cobrados de acordo com valores que a TUPAN TOURS seja obrigada a arcar para reparar os referidos danos.
6. Os PTTTs são flexíveis e poderão ser adaptados, com antecedência, aos desejos e necessidades do CLIENTE. Ultrapassando a duração contratada, o guia / motorista à serviço da TUPAN TOURS poderá acrescentar um valor extra e proporcional às horas excedentes.
7. As visitas têm ordem e duração variáveis, quando justificável e de acordo com o interesse dos participantes. As visitas aos monumentos serão acompanhadas por guias especialistas e agendadas com antecedência. Qualquer alteração poderá implicar na não realização das visitas, sem direito a reembolso do valor pago.
8. A TUPAN TOURS tomará todas as medidas ao seu alcance para que os PTTT iniciem e terminem à hora definida. No entanto, a TUPAN TOURS não se responsabilizará pelos constrangimentos e danos diretos / indiretos causados ao CLIENTE em decorrência de potenciais atrasos no programa.
9. A TUPAN TOURS poderá adaptar o PTTT aos CLIENTES com necessidades físicas especiais, ou outras restrições à mobilidade, desde que as mesmas sejam informadas à TUPAN TOURS no momento da contratação, para que seja possível fornecer os equipamentos e as soluções apropriadas e tornar o programa mais agradável e segura possível. A locação de qualquer equipamento de mobilidade (cadeiras de rodas, etc.) não está incluída no valor inicial do PTTT.

## PAGAMENTO E FATURAÇÃO

- Os pagamentos dos PTTTs deverão ser realizados por Transferência Bancária Internacional (TBI), PIX (pagamento instantâneo) ou plataforma WISE, conforme descrito a seguir:

Taxa de reserva	20% do valor total do PTTTs, a ser paga no ato da reserva. Este valor será descontado do montante total do PTTTs. Este valor não é reembolsável.
Saldo residual	80% do valor total do PTTTs a ser pago até 30 dias antes da data de início do programa.

- A TUPAN TOURS emitirá uma fatura com o valor da taxa de reserva que será enviada por correio eletrónico ao CLIENTE. O pagamento da taxa de reserva, significa que o CLIENTE está a contratar o PTTT e concorda com os presentes Termos e Condições. Se por qualquer motivo, o CLIENTE não receber a fatura num prazo máximo de 3 dias após a definição do programa, deverá contactar a TUPAN TOURS por meio dos seus correios eletrónicos.
- A TUPAN TOURS emitirá a(s) fatura(s) seguintes com o(s) valor(es) do saldo residual. Esta(s) será(ão) enviada(s) por correio eletrónico ao CLIENTE. O pagamento total do saldo residual, significa que o CLIENTE concorda com os presentes Termos e Condições.

## INFORMAÇÃO SOBRE USO DA IMAGEM

**A TUPAN TOURS faz fotos e capta vídeos durante os tours.** Estas imagens são utilizadas pela Tupan Tours como testemunhos dos passeios, dos serviços que oferecemos e para divulgação dos nossos roteiros. Estas imagens poderão ser incluídas na 'área Cliente' do website da Tupan Tours e nas suas redes sociais (Instagram, Facebook, Youtube). As mesmas serão conservadas enquanto forem relevantes e após esse prazo serão destruídas ou arquivadas. Se você preferir não ser fotografado(a) durante o passeio, ou se preferir ver e selecionar as imagens que serão utilizadas pela TUPAN TOURS, deverá nos informar com antecedência por escrito, para o email [info@tupantours.com](mailto:info@tupantours.com).

## APOIO AO CLIENTE E COMUNICAÇÃO

Quaisquer pedidos de informação, questões ou reclamações devem ser enviadas à TUPAN TOURS por meio do formulário de contato disponível no website, dos correios eletrónicos ou WhatsApp da TUPAN TOURS. As reclamações e pedido de reembolso deverão respeitar estes Termos e Condições.

- Todas as comunicações a efetuar pela TUPAN TOURS e pelo CLIENTE âmbito dos presentes Termos e Condições deverão ser efetuadas através dos correios eletrónicos ou WhatsApp da TUPAN TOURS.
- Todas as comunicações a efetuar ao CLIENTE serão enviadas para o endereço eletrónico informado no momento da sua identificação, obrigando-se o mesmo a comunicar à TUPANTOURS a sua alteração.
- Caso o CLIENTE não cumpra o disposto no número anterior, para efeitos de comunicações a receber, estas serão consideradas como validamente realizadas quando enviadas para o endereço eletrónico inicialmente indicado.

## LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E COMPETÊNCIA

- A todas as questões reguladas pelas presentes condições é aplicável a Lei Portuguesa.
- Para dirimir todos os litígios emergentes do presente contrato é acordado o foro da comarca do Porto, Portugal, com expressa renúncia a qualquer outro.
- Legislação Aplicável de acordo com o publicado no Diário da República, [Decreto-Lei n.º 95/2013. de 19 de julho](#) e [Decreto-Lei n.º 108/2009](#).