



ENJOY THE RIDE

Termos e Condições – Tours e Férias com Bicicleta

ARTIGO 1.º - IDENTIFICAÇÃO DOS CONTRATANTES

1. Os Contratantes dos Termos e Condições do presente contrato são, a Bikesul Unipessoal Lda, como 1º Contratante, uma empresa legalmente registada em Portugal como pessoal coletiva nº 509 730 512, com sede em Rua do Emigrante Nº5 8200-440 Guia, representada pelo seu colaborador credenciado e identificado (“Nós”, “Nosso”) e o Cliente, como 2º Contratante, adquirente de um produto ou serviço, identificado neste Contrato e designado como “O Cliente”

2. Está registada no Registo Nacional de Turismo, disponível no *síte* do Turismo de Portugal, IP, para o exercício das atividades:

RNAAT 311/2015

RNAV 8803

3. Este Contrato é celebrado entre a Empresa e o Cliente (“Bikesul” e o “Sr^o(a)/Cliente”, nestas condições), sendo esta qualquer pessoa que esteja ou pretenda viajar numa viagem ou pacote de férias operado pela Bikesul, incluindo qualquer que seja adicionada ou substituída após a reserva.

Os presentes Termos e Condições regem-se pela Lei Portuguesa.

Todos os litígios emergentes da interpretação ou execução destes Termos e Condições serão dirimidos pelo Tribunal da Comarca de Faro, com expressa renúncia a qualquer outro.

4. À exceção do Diretor da empresa, nenhum colaborador tem autoridade de alterar ou omitir qualquer dos termos dispostos neste Contrato. Nenhuma garantia de desconto ou devolução será considerada, exceto se confirmada por escrito pela Bikesul.

ARTIGO 2.º - CONDIÇÕES DE RESERVA E PAGAMENTO

2.1. Qualquer Reserva apenas será garantida mediante o pagamento de um Depósito mínimo no valor correspondente a 50% do total da atividade ou pacote (ou pagamento total se a reserva for efetuada a menos de 45 dias do início da atividade ou pacote). Poderá no entanto ser cobrado um valor de Depósito superior caso envolva outros fornecedores que requeiram pagamentos adicionais aquando do momento da reserva. O valor de depósito a aplicar será informado aquando da respetiva reserva. Todos os Clientes, incluindo quaisquer que sejam posteriormente adicionados ou substituídos posteriormente), quer a reserva seja presencial, via telefone, pelo sítio oficial, por correio eletrónico ou similar, ou por outros quaisquer meios, conceder-se-á que concorda com as seguintes condições:

2.2. O(s) Cliente(s) leram e aceitaram as Condições de Reserva e Informações Gerais descritas nas nossas páginas, folhetos, brochuras e na página oficial Bikesul.

www.bikesul.pt

2.3. O(s) Cliente(s) têm conhecimento e aceitam os riscos inerentes ao Turismo de Aventura

2.4. O(s) Cliente(s) declaram que não padecem de qualquer impedimento ou doença pré-existente que o(s) impeça de participar ativamente na viagem. A Bikesul será previamente consultada antes de efetuada qualquer reserva caso existam restrições ou impedimentos de forma a avaliar necessidades e requisitos especiais.

2.4.1. A Pessoa responsável pela reserva confirma que é maior de idade e possui total autoridade de estabelecer um contrato com base nas condições descritas neste documento e em representação de outras pessoas eventualmente identificadas na reserva, assim como confirma que tais pessoas estão devidamente informadas e alertadas e aceitam estas condições.

2.4.2. À exceção das Viagens “Self-Guided” (ver abaixo), uma reserva será aceite e é considerada definitiva apenas após a data em que lhe é emitida, pela Bikesul ou pelo Intermediário autorizado, a respetiva Fatura/Recibo. Será neste momento que se considera estabelecido o Contrato entre ambas as partes. Em caso de reservas efetuadas online, qualquer contacto de conhecimento (ou envio de proposta) relativo a um pedido de reserva não será considerada uma confirmação de reserva. A Bikesul reserva-se ao direito de aumentar ou reduzir os preços de qualquer reserva de atividade ou pacote de férias, caso esta não tenha sido ainda confirmada.

2.4.3. Qualquer alteração a uma reserva deverá a mesma ser solicitada via correio eletrónico para os contactos oficiais Bikesul.

2.4.4. Nas viagens com Bicicleta poderemos não estar em posição de confirmar os custos de todos os serviços que fazem parte da sua viagem na altura de reserva até que estes mesmos sejam confirmados. No caso de eventuais custos não confirmados, será informada uma estimativa dos custos com base em tarifas e custos antecipados. Caso deseje prosseguir com a reserva e estejamos em posição de a aceitar, será cobrado o depósito necessário com base no valor estipulado. Após confirmados todos os custos associados, será emitida uma confirmação com o valor real dos serviços. Os valores poderão ser superiores ou inferiores aos previamente estipulados. Será neste momento que a reserva e valor final será definido e garantido. No entanto caso o valor final anunciado após confirmação ultrapasse o valor estipulado previamente em mais de 8%, o cliente reserva-se ao direito de cancelar a sua reserva, por escrito e num prazo de até 7 dias, e nesse caso será reembolsado em 100% do valor já pago num prazo de até 14 dias.

2.5. Programas Individuais

2.5.1. Programas com custo/pessoa igual ou superior a 400€: depósito de 50% do valor total no momento da adjudicação; restante valor até 45 dias antes do início da actividade.

2.5.2. Para qualquer atividade com duração inferior a 1 (um) dia, será cobrado um depósito de 100% do valor total no ato da reserva.

2.5.3. Pagamentos poderão ser efetuados através da plataforma de reservas na página oficial Bikesul ou via transferência bancária.

www.bikesul.pt

2.6. Programas para empresas

2.6.1 Um depósito de 50% será cobrado aquando do momento da reserva. Os restantes 50% acrescidos de eventuais correções solicitadas deverão ser pagas até uma semana antes do início da atividade.

2.7. Serviços Incluídos e Não Incluídos:

2.7.1 Os serviços incluídos no preço estão sempre referidos no item **INCLUÍDO** do descritivo do programa no site ou, no caso de propostas personalizadas, no mesmo item do programa proposto.

2.7.2 Tudo o que não consta do programa e não está referido nessa secção **NÃO ESTÁ** incluído. A Bikesul reserva-se o direito de incluir o item “NÃO INCLUI”, nos casos em que considera especialmente relevante chamar a atenção do Cliente para os serviços não incluídos.

2.8. Métodos de Pagamento Aceites

2.8.1 Pagamentos são aceites diretamente através da página oficial bikesul.pt através da respetiva plataforma de pagamentos.

2.8.2 Diretamente na loja Bikesul em numerário ou cartão de débito ou crédito.

2.8.3. Pagamentos via transferência bancária deverão ser efetuados para a conta bancária Bikesul cujos dados de conta constam na fatura.

2.8.4. Não são aceites cheques ou outras formas de pagamento.

ARTIGO 3.º - ALTERAÇÕES DE RESERVAS

1. Reservas Confirmadas poderão ser alteradas ou transferidas, sem custo extra, para uma nova data, até 45 dias antes da sua data de início. Após esta data qualquer alteração será considerada como cancelamento e sujeita às taxas de cancelamento descritas neste contrato;
- 1.2. Qualquer alteração está sujeita a disponibilidade e às condições da nova data ou nova viagem;
- 1.3. Após efetuado um pedido de alteração de reserva o Cliente poderá requisitar um Voucher no valor do montante pago referente à respetiva reserva, deduzido de eventuais custos não reembolsáveis associados ou impostos pelos nossos fornecedores ou parceiros. Este voucher terá a validade de 12 meses a ser utilizado, apenas e só, numa nova reserva efetuada na plataforma Bikesul. Sobre esta nova reserva não poderão ser requisitados reembolsos ou emissão de novos vouchers. Não serão efetuados reembolsos caso o custo da nova reserva seja inferior ao valor do voucher. Neste caso o Cliente poderá utilizar o remanescente em aluguer ou compra de equipamento Bikesul;

www.bikesul.pt

1.4. Caso, por algum motivo e circunstâncias que consideremos razoáveis, o cliente não possa realizar a viagem, a reserva ou o seu lugar na reserva poderá ser transferido para outra pessoa elegível (informado pelo cliente que efetuou a reserva) até 15 dias antes do início da viagem. Eventuais custos associados a esta transferência, seja impostos pela Bikesul ou por fornecedores associados, terão que ser pagos antes do início da viagem.

ARTIGO 4.º - CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

1. Por iniciativa da Bikesul:

1.1. Bikesul reserve-se ao direito de cancelar uma programa ou atividade de acordo com as seguintes circunstâncias:

1.1.1. Força maior: guerra ou iminência de guerra, terrorismo, greves, fogo, desastres naturais e outras situações similares não imputáveis à Bikesul. Nestas situações, não há direito a reembolso dos pagamentos já efetuados. Caso as circunstâncias o permitam, a Bikesul proporá ao cliente um programa alternativo, tanto quanto possível semelhante ao cancelado.

1.2. Condições meteorológicas extremas que comprometam a realização da atividade em segurança. Neste caso, não há direito a reembolso, comprometendo-se a Bikesul a oferecer um programa tanto quanto possível equivalente ao cancelado.

1.3. Programas com número mínimo de participantes – quando não é atingido o número de participantes definido como mínimo para a realização do programa. Nestes casos, os participantes inscritos podem selecionar uma das seguintes opções:

1.3.1. Novo preço para grupo reduzido;

1.3.2. Programa alternativo pelo valor já pago;

1.3.3. Reembolso do valor pago.

1.4. Bikesul reserva-se ao direito de alterar o programa ou as rotas /percursos previamente definidos sempre que a mesma considere necessário por motivos como: trabalhos nas estradas ou caminhos; caminhos intransitáveis por razões alheias à Bikesul; por motivos de saúde; por razões de segurança, etc. Nestes casos não serão considerados quaisquer reembolsos.

1.5. Na improvável hipótese de a Bikesul se ver obrigada a cancelar um programa, por qualquer outra razão não mencionada nos pontos anteriores, reembolsará 100% do valor pago.

2. Por iniciativa do Cliente:

2.1. Tours para reservas individuais em regime de pacote (vários dias com alojamento)

2.1.1. A Bikesul recomenda expressamente a contratação de um seguro de cancelamento de viagem.

www.bikesul.pt

2.1.2. Se por algum motivo o Cliente necessitar cancelar a viagem, tour ou atividade, deverá de imediato contactar a Bikesul via e-mail. A política de cancelamento e reembolso Bikesul para todas as reservas é a seguinte:

2.1.2.1. Para cancelamentos até 56 dias antes do início do Tour, a Bikesul reembolsa o depósito pago pelo Cliente deduzido de €50,00 para custos associados ao processo administrativo da reserva.

2.1.2.2. Para cancelamentos entre 55 e 42 dias antes do início do Tour, não haverá lugar a qualquer reembolso das quantias devidas até à data.

2.1.2.3. Para cancelamentos entre 41 e 21 dias antes do início do Tour, poderá o Cliente escolher uma das seguintes opções:

2.1.2.3.1. Reembolso de 50 % do total da reserva;

2.1.2.3.2 Reagendar o Tour para uma data posterior, mediante disponibilidade da Bikesul;

2.1.2.3.3. Escolher outro Tour disponível.

2.1.2.4. Para cancelamentos entre 20 e 2 dias antes do início do Tour não serão considerados quaisquer reembolsos.

2.1.2.5. Após o início do Tour não haverá lugar a qualquer reembolso. Não haverá exceções, incluindo fatores climáticos ou outros fora do alcance da Bikesul.

2.2. Atividades para Individuais até 1 dia.

2.2.1. Para cancelamentos **até 24h** do início do Tour, A Bikesul fará o reembolso do depósito pago pelo Cliente.

2.2.2. Para cancelamentos **após 24h** antes do início do Tour, não haverá lugar a qualquer reembolso das quantias devidas até à data.

2.2.3. Após o início do Tour não haverá lugar a qualquer reembolso. Não haverá exceções, incluindo fatores climáticos ou outros fora do alcance da Bikesul.

2.3. Tours Corporate ou para Empresas

2.3.1. Cancelamentos até 56 dias antes do início do Tour, a Bikesul reembolsa o depósito pago pelo Cliente deduzido de €200,00 para custos associados ao processo administrativo da reserva.

2.3.2. Para cancelamentos entre 55 e 42 dias antes do início do Tour, a Bikesul reembolsa o depósito pago pelo Cliente deduzido de €200,00 para custos associados ao processo administrativo da reserva, acrescidos de todas as despesas entretanto efetuadas (pagamento de pré-reservas em unidades de alojamento, reconhecimentos no terreno, etc.).

www.bikesul.pt

2.3.3. Para cancelamentos entre 20 e o início do Tour não serão considerados quaisquer reembolsos.

2.3.4. Após o início do Tour não haverá lugar a qualquer reembolso. Não haverá exceções, incluindo fatores climáticos ou outros fora do alcance da Bikesul.

2.3.5. Condições de Cancelamento poderão ser negociadas antes de efetuada a reserva e nunca após confirmada a reserva.

ARTIGO 5.º - RISCOS E RESPONSABILIDADES

1.1. O nível de dificuldade dos Tours Bikesul é definido em cada proposta de programa.

1.2. A reserva de um Tour implica, por parte do Cliente:

1.2.1. O compromisso de avisar a Bikesul sobre qualquer problema de saúde e/ou condição física que possa ser afetado pela atividade ou afetar o seu normal desenvolvimento.

1.2.2. O reconhecimento e aceitação de que existem eventuais riscos associados a qualquer atividade de ar livre que envolva esforço físico e/ou se realize em locais isolados, como andar a pé, de bicicleta, de canoa, de jipe, participar em jogos, gincanas, percursos de obstáculos e similares.

1.2.3. A afirmação de que tem capacidade física para realizar o programa que escolheu.

2. Garantias: Seguros Obrigatórios e Responsabilidades

2.1. Toda a actividade da Bikesul Unipessoal Lda está coberta pelos seguros de Responsabilidade Civil e de Acidentes Pessoais, com as coberturas e montantes exigidos por lei:

2.2. Seguro de Acidentes Pessoais - Apólice nº AG64352505

2.3. Os seguros de acidentes pessoais são nominais: os participantes nos programas Bikesul devem facultar, antes do início do programa o seu nome completo, nº de Cartão de Cidadão e Data de Nascimento.

2.4. São as seguintes as coberturas contratadas por sinistro/pessoa:

2.4.1. Despesas de tratamento: até 3.500 €. A partir deste montante, o pagamento cabe ao sinistrado.

2.4.2. Morte ou invalidez permanente: 20.000 €

www.bikesul.pt

2.5. Seguro de Responsabilidade Civil - Apólice nº RC64352512

2.5.1. O Seguro de Responsabilidade Civil cobre os danos patrimoniais e não patrimoniais sobre terceiros e clientes, decorrentes da realização das atividades da empresa e cuja responsabilidade lhe seja imputável.

2.5.2. São as seguintes as coberturas contratadas por sinistro:

2.5.2.1. 55.000 € / sinistro / ano, no exercício da atividade de empresa de animação turística com uma franquia por sinistro de 10%.

2.5.2.2. 75.000 € / sinistro / ano, no exercício da atividade de operador turístico, com uma franquia por sinistro de 10%.

3. Responsabilidades

3.1. A Bikesul não se responsabiliza por qualquer dano ou acidente ocorrido durante os seus programas que não esteja coberto pelos seus seguros de Responsabilidade Civil e pelos seguros de Acidentes Pessoais efetuados em nome dos participantes.

3.2. Seguros de viagem não estão incluídos.

3.3. Os viajantes com origem em países estrangeiros devem, pois, contratar um Seguro de Viagem que cubra bagagem perdida, repatriamento em caso de doença, cancelamento da viagem, etc.

3.4. Todos os programas Bikesul são enquadrados por técnicos habilitados para a sua monitorização. Todas as atividades da Bikesul são objeto de um Plano de Segurança decorrente da avaliação do risco de cada atividade.

4. Meios de Emergência Disponíveis

4.1. Portugal tem um sistema nacional de emergência que pode ser acionado, em qualquer ponto do país, através do número 112. É um número gratuito.

4.2. Recursos humanos: todo o staff da Bikesul está certificado para a prestação de primeiros socorros.

4.3. Recursos materiais: a Bikesul dispõe, em todos os seus programas, de kits de primeiros socorros e de meios de comunicação e transporte que podem ser utilizados pelos seus técnicos para chamar socorro (telemóveis, viaturas automóveis, bicicletas).

5. Participação no Tour e Responsabilidade do CLIENTE

5.1. O Cliente compromete-se em aceitar a autoridade e as decisões tomadas pelo staff identificado Bikesul, assim como eventuais agentes envolvidos nas atividades

www.bikesul.pt

providenciadas. Caso, na opinião de tais pessoas bem como de outros agentes em posição de autoridade (como por exemplo o Diretor de uma unidade hoteleira), se considere que o Cliente não apresenta as devidas condições de saúde, condição física ou tenha uma conduta incorreta que possa colocar em risco a sua integridade ou a dos demais, o Cliente poderá nesse caso ser impedido de integrar o Tour e será nesse caso excluído da viagem sem qualquer direito a reembolso, ficando por sua conta e risco. Uma vez excluído de um Tour, sobre a Bikesul não irá recair qualquer responsabilidade sobre o Cliente (bem como eventuais custos de viagem de retorno envolvidos), assim como eventuais despesas ou custos derivados da sua exclusão de um Tour.

5.2. Em caso de doença, a Bikesul procurará as soluções possíveis de forma a possibilitar o seu retorno bem como recuperar, quando possível, possíveis custos de serviços não utilizados. Caso o Cliente pratique um ato ilegal (incluindo, por exemplo, danos causados) poderá o cliente ser excluindo do Tour e a Bikesul não terá qualquer responsabilidade pelo Cliente, como referido acima. Neste caso não haverá direito a qualquer reembolso por serviços ou bens não usufruídos. Quando o Cliente reserva um Tour pela Bikesul, o Cliente aceita ser responsável por qualquer dano ou perda causado por si ou por qualquer pessoa inserida na sua reserva /grupo. Neste caso, o total pagamento de qualquer dano ou perda causado (preço estimado ou aproximado quando não possível precisar) deverá ser liquidado diretamente ao seu responsável ou proprietário assim que possível.

O Cliente também será responsável por atender a quaisquer reclamações subsequentemente feitas contra a Bikesul e todos os custos incorridos pela mesma (incluindo os custos legais próprios e outros de parte da parte) como resultado das suas ações.

5.3. É da decisão e responsabilidade do cliente possuir um seguro de viagem apropriado que o proteja no caso da ocorrência de situações acima descritas.

5.4. Caso o Cliente padeça de alguma condição médica ou impedimento físico que possa afetar a sua participação ativa no Tour bem como na participação de terceiros, ou ainda caso existam requisitos especiais ou específicos devido a qualquer condição médica ou limitação física (incluindo os que possam afetar o processo de reserva), por favor contacte-nos antes de confirmar a reserva para que possamos informar da possibilidade de realização do Tour e garantir eventuais serviços associados às necessidades especiais. Em qualquer dos casos, deverá o cliente fornecer à Bikesul todos os detalhes no momento da reserva ou sempre que hajam alterações nas condições de saúde e físicas dos intervenientes após a confirmação da reserva.

ARTIGO 5.º - ALTERAÇÕES DE PROGRAMA OU ITINERÁRIOS

1. A Bikesul reserva-se ao direito de proceder às alterações que a mesma considere necessárias. A Bikesul tudo fará para garantir que eventuais alterações necessárias não alterem a natureza do Tour bem como a sua estrutura, duração e qualidade.
2. **Rotas e Percursos**

www.bikesul.pt

2.1. A Bikesul não garante a condição e acessibilidade das rotas e percursos uma vez que as mesmas se desenrolam em vias e caminhos públicos e como tal sujeitos a trabalhos, obras, desvios, deslizamentos, erosão, etc.

ARTIGO 6.º - VIATURA DE APOIO – TOURS GUIADOS OU ASSISTIDOS

1. A viatura de apoio poderá ou não estar incluída, dependendo do Tour reservado, e poderá ou não acompanhar constantemente o grupo. A mesma estará muitas vezes a uma distância razoável do grupo e no máximo a uma distância de 60 minutos caso a mesma seja necessária. A viatura de apoio também faz outros serviços como transporte de bagagem, preparações de abastecimentos, refeições rápidas e compras necessárias.

ARTIGO 7.º - FOTOGRAFIA E IMAGEM

1. Bikesul reserva-se ao direito de recolher imagens foto e vídeo durante os seus Tours e atividades por si desenvolvidas para efeitos de promoção e marketing e fins unicamente promocionais. Nenhuma imagem será utilizada em que uma pessoa represente uma área superior a 50% da área total da fotografia ou imagem de vídeo.

ARTIGO 8.º - CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

1. A Bikesul responde, por email ou telefone, a qualquer consulta sobre os seus programas num prazo máximo de 48h. A ausência de resposta pode significar que a consulta não chegou ao destino, pelo que a consulta deve ser renovada.
2. Em caso de problema durante um programa, o Cliente deve dirigir-se de imediato a um dos seus guias ou, em caso de passeios autoguiados, para o telefone de serviço da Bikesul que lhe foi entregue. O objetivo é resolver o problema de imediato.
3. Caso entenda apresentar alguma reclamação, deve fazê-lo por escrito até um prazo máximo de 30 dias após o término do programa.
4. De acordo com a lei em vigor, dispomos de um Livro de Reclamações. Temos também um Livro de Elogios

www.bikesul.pt