

TERMOS E CONDIÇÕES

Ao contratar com a Travel Vip o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos.

Reservas

- São apenas aceites reservas por e-mail ola@travelvip.pt ou por telefone +351964015446.
- Caso seja solicitado por via telefónica o envio de um e-mail, só após a sua correta receção será garantida a realização do serviço.

Pagamento

- Apenas são aceites pagamentos nas condições aqui especificadas: www.travelvip.pt/empresa/sobre.
- Clientes com crédito autorizado, devem realizar o pagamento das faturas emitidas até ao prazo de vencimento indicado na mesma. Terminado o período, o cliente é alertado e poderão ser cobrados juros de mora.

Preços

- Os valores apresentados incluem IVA à taxa legal em vigor e todas as despesas do motorista/guia e viatura inerentes à realização do transporte/programa.
- Não estão incluídos, salvo se explicitamente mencionados, os seguintes custos: taxas turísticas, despesas pessoais, guia exclusivo (que não o motorista), refeições, bebidas, alojamento, entradas em monumentos e museus, gratificações (opcional).
- Os valores acordados podem ser atualizados face a variações excessivas nos custos expectáveis (combustível, alojamento, refeições) ou face a alterações ao transporte/programa a pedido ou imputáveis ao cliente.
- Despesas associadas aos clientes e que não se enquadram no transporte/programa por nós prestado são pagas diretamente pelo cliente ou cobradas posteriormente na factura.

Bagagem

- O cliente deve informar antecipadamente a bagagem que deseja transportar e contratar a viatura adequada às suas necessidades.
- Caso a viatura contratada não seja suficiente para o transporte, serão cobradas taxas adicionais para upgrade da viatura.

Cancelamento

- Apenas são aceites cancelamentos sem custos após 48h de antecedência por motivos de força maior ou em clientes regulares.
- Os restantes cancelamentos recebem o seguinte tratamento:
 - Até duas semanas de antecedência: grátis.

- Uma semana de antecedência: taxa de 10% do valor do programa.
- 24h de antecedência: cobrança de 25% do valor do programa.
- NOSHOW: cobrança entre 50% e 100% do valor do programa.

Reclamações

- O cliente deve utilizar os contactos no rodapé do site para contactar a empresa.
- Todas as reclamações e pedidos tem tratamento e resposta direta por parte da administração.
- Existe um sistema de tratamento de reclamações acessível em <http://www.travelvip.pt/ola/>.
- Em caso de litígio o consumidor pode recorrer à Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo - CICAP – Porto: <http://www.cicap.pt/>.

Reembolso

- Qualquer pedido de reembolso solicitado pelo cliente será analisado caso a caso e concedido apenas em situações imputáveis à Travel Vip.

Percursos

- Os percursos e locais mencionados nos programas podem ser objeto de alteração sem aviso prévio de acordo com as seguintes condicionantes: tempo disponível, condições meteorológicas, pedidos do cliente, indisponibilidade de acesso aos locais ou outros fatores não previstos.

Copyright

- Os conteúdos, código e imagens utilizadas neste site são propriedade da Travel Vip, pelo que é expressamente proibida a sua reprodução sem autorização prévia.

TERMS AND CONDITIONS

When contracting with Travel Vip the customer acknowledges and accepts all the terms and conditions set forth.

Reservations

- Only email ola@travelvip.pt and phone +351964015446 reservations are accepted.
- If requested by phone the sending of an email, only after proper reception the completion of the service will be guaranteed.

Payment

- We only accept payments under the conditions specified here: www.travelvip.pt/company/about.
- Customers with approved credit, must settle the invoices till the "Data de Vencimento" field date. After which the customer is alerted and may be charged additional fees.

Prices

- The charged price includes VAT at the legal rate and all the expenses for the driver/guide and vehicle used for the completion of the transport / program.
- These items are not included, unless explicitly mentioned, the following costs: tourist taxes, personal expenses, exclusive guide (not the driver), meals, drinks, accommodation, tickets for monuments and museums, gratuities (optional).
- The agreed price can be updated in the face of excessive variations in expected costs (fuel, accommodation, meals) or to unexpected changes to the transport / program or reasons imputable to the client.
- Expenses directly related to customers and complementary to the transport / program are paid directly by the customer or charged later in the invoice.

Luggage

- The customer must inform in advance the luggage to transport and hire the suited car.
- If the hired vehicle is not suited for the transport, additional fees to upgrade the vehicle will be charged.

Cancellation

- Free of charge cancellations are accepted if the cancelation request is filed at least 48 hours in advance, for properly justified unexpected reasons or to regular customers.
- The remaining cancellations receive the following treatment:
 - Until two weeks in advance: Free.
 - One week in advance: charge of 10% of the program value.
 - 24H in advance: charging 25% of the program value.

- NOSHOW: charge of 50% to 100%.

Claims

- The customer must use the contacts on the site footer to contact the company.
- All complaints have a direct response from the administration board.
- There is a complaint system at <http://www.travelvip.pt/ola/>.
- In case of dispute, the consumer can ask for legal help to CICAP - Porto: <http://www.cicap.pt/>.

Refund

- All requests for reimbursement by the customer will be analysed in a case by case basis and granted only in situations directly attributable to Travel Vip.

Routes

- The routes and locations mentioned in the programs may be subject to alteration without notice in accordance with the following conditions: time available, weather conditions, customer requests, lack of access to sites or other unforeseen factors.

Copyright

- The content, code and images used on this site are property of Travel Vip. It is expressly forbidden the reproduction without permission.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al contratar Travel Vip el cliente reconoce y acepta todos los términos y condiciones establecidos.

Reservas

- Sólo se aceptan reservas de correo electrónico ola@travelvip.pt y por teléfono +351964015446.
- Si solicita por teléfono el envío de un correo electrónico, sólo después de la recepción correcta se garantizará la realización del servicio.

Pago

- Sólo se aceptan pagos en las condiciones especificadas aquí: www.travelvip.pt/empresa/acerca-de.
- Los clientes con crédito aprobado, deben pagar las facturas hasta el fecha indicada en "Data de Vencimento". Se ultrapasada la fecha de pago, el cliente recibe una alerta y podrán ser cobradas tarifas adicionales.

Precios

- Nuestro precio incluye impuesto a la tasa legal y todos los gastos para el conductor / guía y vehículo utilizado para la realización del transporte / programa.
- No se incluyen, a menos que explícitamente mencionado, los siguientes gastos: impuestos turísticos, gastos personales, guía exclusiva (no es el conductor), comidas, bebidas, alojamiento, entradas para museos, monumentos y gratificaciones (opcional).
- El precio acordado se puede actualizar en vista de las excesivas variaciones en los costos esperados (combustible, alojamiento, comidas) o a cambios inesperados en el transporte / programa o causa imputable al cliente.
- Los gastos directamente relacionados con los clientes y complementarias al transporte / programa son pagados directamente por el cliente o más tarde en la factura.

Equipaje

- El cliente debe informar de antemano el equipaje a transportar y alquilar el coche adecuado.
- Si el vehículo alquilado no es adecuado para el transporte, se cobrará un suplemento para mejorar el vehículo.

Cancelación

- Cancelaciones gratis se aceptan si la solicitud de cancelación se presentó al menos 48 horas de antelación, por razones imprevistas debidamente justificadas o para clientes habituales.
- Las cancelaciones restantes reciben el siguiente tratamiento:
 - Hasta dos semanas de antelación: Gratis.

- Una semana de antelación: 10% del valor del programa.
- 24 horas de antelación: 25% del valor del programa.
- NOSHOW: De 50% a 100%.

Reclamaciones

- El cliente debe utilizar los contactos en el pie de página web para contactar con la empresa.
- Todas las quejas tienen una respuesta directa del consejo de administración.
- Hay un sistema de quejas en <http://www.travelvip.pt/ola/>.
- En caso de litigio, el consumidor puede pedir ayuda legal para CICAP - Porto: <http://www.cicap.pt/>.

Reembolso

- Todas las solicitudes de reembolso por el cliente serán analizados en una base de caso por caso y conceden sólo en situaciones directamente atribuibles a Travel Vip.

Rutas

- Las rutas y los lugares mencionados en los programas pueden estar sujetos a modificación sin previo aviso de acuerdo con las siguientes condiciones: tiempo disponible, las condiciones climáticas, las peticiones del cliente, la falta de acceso a los sitios u otros factores imprevistos.

Derechos de autor

- El contenido, el código y las imágenes utilizadas en este sitio son propiedad de Travel Vip. Se prohíbe expresamente la reproducción sin permiso.