

TERMOS E CONDIÇÕES

Os presentes Termos e Condições regulam a utilização do website www.rdazorestours.com e a contratação dos serviços disponibilizados pela **Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda.**

Ao efetuar uma reserva através do website, por email, telefone ou qualquer outro canal oficial da empresa, o cliente declara que leu, compreendeu e aceita os presentes Termos e Condições.

A **Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda.** reserva-se o direito de alterar ou atualizar os presentes Termos e Condições sempre que necessário. As condições aplicáveis a cada reserva serão as que estiverem em vigor no momento da respetiva contratação, salvo indicação específica em contrário.

1. CONTEÚDOS DO WEBSITE

1.1. Todos os conteúdos presentes neste website, incluindo textos, fotografias, imagens, logótipos, elementos gráficos e outros materiais, são propriedade da **Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda.**, ou são utilizados pela empresa de forma legítima, encontrando-se protegidos pela legislação aplicável em matéria de direitos de autor e propriedade intelectual.

1.2. É proibida a reprodução, distribuição, alteração, publicação ou utilização, total ou parcial, dos conteúdos do website sem autorização prévia e escrita da empresa.

1.3. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. procura assegurar que as informações disponibilizadas no website são corretas e atualizadas. Contudo, poderão ocorrer alterações de horários, itinerários, preços, disponibilidade ou outras condições por motivos operacionais, meteorológicos, de segurança ou por circunstâncias relacionadas com fornecedores e parceiros.

2. TRANSFERES

2.1. Os serviços de transfer serão realizados de acordo com os dados indicados e confirmados na reserva.

2.2. Nas reservas de transfer de chegada ao aeroporto, o cliente deverá indicar corretamente o número do voo, data e hora de chegada, sempre que aplicável.

2.3. Quando o número do voo tenha sido corretamente indicado na reserva, a Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. acompanhará, sempre que possível, o estado do voo para efeitos de coordenação do serviço.

2.4. O cliente é responsável por fornecer corretamente todas as informações necessárias à realização do transfer, incluindo número de passageiros, bagagem, voo, horário e local de recolha ou destino.

2.5. Cadeiras de bebé e assentos de segurança para crianças deverão ser solicitados no momento da reserva e estão sujeitos a disponibilidade.

2.6. Em caso de atraso do voo, quando o número do voo tenha sido corretamente indicado, a empresa fará o possível para acompanhar a situação e ajustar o serviço dentro dos limites operacionais.

2.7. Em caso de desvio do voo para outro aeroporto, a realização do transfer ficará sujeita à possibilidade operacional de prestação do serviço e poderá implicar custos adicionais.

2.8. Em caso de cancelamento do voo, o cliente deverá contactar a empresa para verificar a possibilidade de reagendamento do serviço.

2.9. O motorista aguardará o cliente no local indicado nas instruções da reserva ou previamente comunicado pela empresa.

2.10. O tempo máximo de espera após a aterragem do voo é de **45 minutos**, salvo situações excecionais ou condições previamente acordadas.

2.11. O tempo máximo de espera no local de recolha para transfer de partida é de **15 minutos**.

2.12. O cliente é responsável por garantir que o horário do transfer de partida é adequado ao horário previsto do voo, devendo considerar o tempo necessário para a deslocação e para os procedimentos aeroportuários.

2.13. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. não poderá ser responsabilizada por perdas de voos resultantes de informações incorretas fornecidas pelo cliente, atrasos causados pelo próprio cliente ou outras circunstâncias que não sejam imputáveis à empresa.

2.14. A empresa não se responsabiliza por objetos pessoais esquecidos nos veículos.

2.15. Alterações ou reagendamentos de transfer deverão ser solicitados, preferencialmente, com pelo menos **72 horas de antecedência**, por email e mediante indicação do número da reserva, ficando sujeitos à disponibilidade.

3. EXCURSÕES, TOURS E ATIVIDADES

3.1. Os serviços serão realizados de acordo com a descrição apresentada no momento da reserva.

3.2. Salvo indicação em contrário, os serviços partilhados poderão estar sujeitos a um número mínimo de participantes.

3.3. Caso o número mínimo necessário para a realização de determinado serviço não seja atingido, a empresa poderá propor o reagendamento ou proceder ao reembolso do valor pago relativamente ao serviço que não possa ser realizado.

3.4. O tipo de transporte, duração, itinerário, pontos de interesse, paragens, atividades e restantes serviços incluídos serão os indicados na descrição específica de cada atividade.

3.5. Quando o transporte de/para o alojamento estiver incluído, será realizado dentro da área de cobertura indicada na descrição da atividade.

3.6. Para alojamentos situados fora da área de cobertura habitual poderá ser aplicado um suplemento de transporte, previamente comunicado ao cliente.

3.7. Quando esteja prevista recolha no alojamento, o cliente deverá estar preparado no local indicado pelo menos **10 minutos antes da hora prevista**.

3.8. Poderá existir uma tolerância operacional relativamente ao horário de recolha, dependendo do número de passageiros, trânsito e outras condições operacionais.

3.9. Em caso de não comparência do cliente no local e hora indicados, a reserva poderá ser considerada **no-show**, aplicando-se a política de cancelamento prevista nos presentes Termos e Condições.

3.10. O cliente deverá apresentar o comprovativo da reserva sempre que solicitado.

3.11. Os serviços incluem exclusivamente os elementos expressamente indicados na descrição da atividade ou confirmação da reserva. Quaisquer serviços, entradas, refeições ou despesas adicionais não incluídos serão da responsabilidade do cliente.

3.12. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. reserva-se o direito de recusar a participação de qualquer pessoa que não cumpra os requisitos de segurança, equipamento, idade, condição física ou outras condições específicas da atividade.

3.13. Algumas atividades poderão estar sujeitas a restrições de idade, altura, peso, condição física ou outros requisitos específicos de segurança.

3.14. O cliente deverá seguir sempre as instruções do guia, motorista, monitor ou responsável pela atividade.

3.15. O incumprimento das instruções de segurança, das regras da atividade ou dos horários definidos poderá resultar na exclusão do participante, sem direito a reembolso quando a situação resulte de comportamento imputável ao participante.

3.16. A empresa poderá recusar o transporte ou a participação em atividades a pessoas que se encontrem sob o efeito de álcool, drogas ou outras substâncias que possam comprometer a segurança, bem como em situações de comportamento inadequado ou que representem risco para o próprio, terceiros, veículos ou equipamentos.

3.17. É proibido fumar nos veículos.

3.18. O consumo de alimentos ou bebidas nos veículos poderá ser restringido pelo motorista.

3.19. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. não se responsabiliza por objetos pessoais esquecidos nos veículos.

3.20. Alterações de reserva deverão ser solicitadas, preferencialmente, com pelo menos **72 horas de antecedência**, por email, ficando sujeitas à disponibilidade.

4. POLÍTICA DE CRIANÇAS E RESTRIÇÕES DE IDADE

4.1. As condições de participação de crianças e menores variam consoante o tipo de tour, passeio ou atividade.

4.2. A idade mínima e/ou máxima aplicável a cada atividade será indicada na respetiva descrição, sempre que existam restrições específicas.

4.3. Para além da idade, determinadas atividades poderão estar sujeitas a requisitos de altura, peso, condição física ou outros requisitos de segurança.

4.4. Crianças e menores deverão permanecer acompanhados e sob a responsabilidade de um adulto responsável durante a realização da atividade, salvo indicação expressa em contrário.

4.5. O adulto acompanhante é responsável por garantir que o menor cumpre as instruções dadas pelo guia, motorista, monitor ou responsável pela atividade.

4.6. Moto4 e Buggy

4.6.1. As atividades de **Moto4 e Buggy** estão sujeitas a requisitos específicos de idade e segurança, que serão indicados na descrição de cada atividade.

4.6.2. A idade mínima para **condução** e a idade mínima para **participação como passageiro**, quando aplicável, poderão ser diferentes e deverão ser respeitadas.

4.6.3. Menores que não cumpram a idade mínima estabelecida para determinada atividade não poderão participar, mesmo quando acompanhados por um adulto.

4.6.4. Quando a atividade permitir a participação de menores como passageiros, estes deverão cumprir a idade mínima definida para essa condição e utilizar obrigatoriamente os equipamentos de segurança disponibilizados.

4.6.5. A condução de Moto4 ou Buggy apenas será permitida aos participantes que cumpram todos os requisitos legais e de segurança aplicáveis à atividade.

4.6.6. Todos os participantes deverão utilizar corretamente o capacete e qualquer outro equipamento de segurança obrigatório durante a atividade.

4.6.7. O operador ou responsável pela atividade poderá recusar a participação de qualquer pessoa que não cumpra os requisitos de idade, condição física, equipamento ou segurança.

4.6.8. O incumprimento das regras de segurança ou das instruções do guia ou responsável pela atividade poderá resultar na interrupção ou exclusão do participante, sem direito a reembolso quando o motivo seja imputável ao participante.

4.6.9. As condições específicas de idade e participação indicadas na descrição de cada atividade prevalecem sobre as presentes condições gerais.

5. CONDIÇÕES CLIMATÉRICAS

5.1. As atividades realizadas ao ar livre estão sujeitas às condições meteorológicas.

5.2. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. não pode garantir condições meteorológicas favoráveis nem visibilidade total nos locais visitados.

5.3. Por motivos de segurança, uma atividade poderá ser alterada, adiada, interrompida ou cancelada sempre que as condições meteorológicas ou outras circunstâncias o justifiquem.

5.4. A decisão de realizar, alterar ou cancelar uma atividade será tomada pela empresa e/ou pelo responsável operacional da atividade, tendo em consideração as condições verificadas e a segurança dos participantes.

5.5. Sempre que uma atividade seja cancelada pela empresa por motivos meteorológicos ou de segurança, será, sempre que possível, proposta uma nova data ou efetuado o reembolso aplicável.

5.6. Condições meteorológicas desfavoráveis que não impeçam a realização segura da atividade não constituem, por si só, motivo para reembolso.

6. RESERVAS E DISPONIBILIDADE

6.1. Após o pedido de reserva, o cliente receberá uma comunicação relativa ao estado da mesma.

6.2. Uma reserva apenas será considerada confirmada após a aceitação pela empresa e, quando aplicável, após o pagamento do valor devido.

6.3. Caso o cliente não receba a confirmação esperada, deverá verificar a pasta de spam/lixo eletrónico e contactar a empresa.

6.4. O cliente é responsável por fornecer corretamente todos os dados necessários à realização do serviço, incluindo nome, contacto, número de participantes, idades dos menores, horários, voos e outras informações relevantes.

6.5. O cliente deverá informar previamente qualquer limitação ou necessidade especial que possa influenciar a realização do serviço ou atividade.

6.6. Todas as reservas estão sujeitas à disponibilidade.

6.7. Quando aplicável, determinados serviços poderão exigir um número mínimo de participantes.

6.8. Reservas não pagas dentro do prazo indicado pela empresa poderão ser canceladas, ficando a disponibilidade sujeita a nova confirmação.

6.9. Em caso de indisponibilidade ou impossibilidade de prestação do serviço por motivo não imputável ao cliente, a empresa procurará, sempre que possível, apresentar uma alternativa adequada ou proceder ao reembolso do serviço não prestado.

7. PAGAMENTOS E SEGURANÇA

7.1. Os pagamentos poderão ser efetuados através dos meios disponibilizados pela empresa no momento da reserva.

7.2. O cliente deverá fornecer corretamente os dados necessários à emissão da fatura antes da sua emissão.

7.3. Quando o cliente pretenda fatura com NIF, deverá indicar o respetivo número antes da emissão da mesma.

7.4. Os preços apresentados incluem IVA quando legalmente aplicável, salvo indicação expressa em contrário.

7.5. Os pagamentos efetuados através do website são processados através dos meios de pagamento disponibilizados pela empresa e/ou pelos respetivos prestadores de serviços de pagamento.

7.6. A empresa adota medidas de segurança adequadas para proteção das comunicações e dos dados transmitidos através do website.

8. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E PREÇOS

8.1. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. procura manter atualizadas as descrições, fotografias, preços, horários e restantes informações apresentadas no website.

8.2. As fotografias apresentadas destinam-se a ilustrar os serviços e locais e poderão não corresponder exatamente às condições verificadas no momento da realização do serviço.

8.3. Os preços e condições poderão ser alterados antes da confirmação de uma reserva.

8.4. Após a confirmação da reserva, serão aplicadas as condições e preços constantes da respetiva confirmação, salvo situações em que uma alteração seja necessária por imposição legal, por decisão de fornecedor ou por circunstâncias extraordinárias.

8.5. Caso seja identificado um erro manifesto de preço ou informação antes da realização do serviço, a empresa contactará o cliente para apresentar uma solução adequada.

9. POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSOS

Salvo indicação específica em contrário na confirmação da reserva ou nas condições particulares de determinado serviço, aplicam-se as seguintes condições:

9.1. Cancelamentos efetuados até 5 dias antes da data do serviço:
sem penalização.

9.2. Cancelamentos efetuados dentro dos 5 dias anteriores ao serviço:
penalização de **50% do valor contratado**.

9.3. Cancelamentos efetuados 24 horas antes do serviço ou posteriormente:
penalização de **100% do valor dos serviços confirmados**.

9.4. Não comparência (no-show):
penalização de **100% do valor dos serviços confirmados**.

9.5. Para efeitos da presente política, considera-se como momento do cancelamento a data e hora em que o pedido de cancelamento é recebido pela empresa através de um canal oficial de contacto.

9.6. Os reembolsos a que o cliente tenha direito serão efetuados, sempre que possível, através do mesmo meio de pagamento utilizado na reserva.

9.7. Determinados serviços poderão apresentar condições de cancelamento específicas, previamente comunicadas ao cliente. Nesses casos, prevalecem as condições específicas do serviço.

9.8. Quando o cancelamento seja efetuado pela empresa por razões meteorológicas, de segurança ou outras circunstâncias que impeçam a realização do serviço, serão aplicadas as condições relativas a reagendamento ou reembolso comunicadas ao cliente.

10. SEGURANÇA, RESPONSABILIDADE E SEGUROS

10.1. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. exerce a sua atividade de acordo com a legislação portuguesa aplicável às empresas de animação turística.

10.2. A empresa dispõe das garantias e seguros legalmente exigidos para as atividades que desenvolve, nos termos da legislação aplicável.

10.3. A cobertura dos seguros encontra-se sujeita às respetivas condições, exclusões, capitais e limites contratados.

10.4. Os participantes deverão cumprir todas as regras de segurança e instruções fornecidas pelos profissionais responsáveis pelo serviço.

10.5. A empresa não poderá ser responsabilizada por consequências decorrentes do incumprimento, pelo cliente ou participante, das instruções de segurança, das condições da atividade ou de comportamentos que coloquem em risco o próprio ou terceiros.

10.6. A empresa não poderá ser responsabilizada por atrasos, alterações ou interrupções resultantes de circunstâncias que não possa razoavelmente controlar, incluindo condições meteorológicas, acidentes, interrupções de vias, decisões de autoridades, avarias, greves ou outras situações de força maior.

10.7. A participação em determinadas atividades poderá depender da assinatura de declarações, termos de responsabilidade ou outros documentos exigidos pelo operador ou pela legislação aplicável.

11. LIVRO DE RECLAMAÇÕES E CONTACTOS

11.1. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. disponibiliza aos clientes os meios legalmente exigidos para apresentação de reclamações.

11.2. O cliente poderá utilizar o **Livro de Reclamações Eletrónico**, nos termos da legislação aplicável.

11.3. Para esclarecimentos, pedidos de informação ou questões relacionadas com reservas, o cliente poderá contactar a empresa através dos contactos disponibilizados no website.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. A contratação de qualquer serviço implica a aceitação dos presentes Termos e Condições.

12.2. Caso alguma disposição dos presentes Termos e Condições seja considerada inválida ou inaplicável, as restantes disposições permanecerão em vigor.

12.3. Os presentes Termos e Condições são regidos pela legislação portuguesa aplicável.

12.4. Qualquer questão não expressamente prevista nos presentes Termos e Condições será analisada de acordo com a legislação portuguesa aplicável e, quando exista, com as condições específicas do serviço contratado.

12.5. A Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. compromete-se a prestar os seus serviços de forma profissional, responsável e orientada para a segurança e satisfação dos seus clientes.

TERMS AND CONDITIONS

These Terms and Conditions govern the use of the website [www.rdazorestours.com] and the booking and provision of services offered by **Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda.**, trading as **RD Azores Tours**.

By making a booking through the website, by email, by telephone or through any other official company channel, the customer confirms that they have read, understood and accepted these Terms and Conditions.

Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. reserves the right to amend or update these Terms and Conditions whenever necessary. The terms applicable to each booking shall be those in force at the time the booking is made, unless otherwise expressly stated.

1. WEBSITE CONTENT

1.1. All content available on this website, including text, photographs, images, logos, graphic elements and other materials, is the property of **Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda.**, or is lawfully used by the company, and is protected by applicable copyright and intellectual property laws.

1.2. The reproduction, distribution, modification, publication or use, in whole or in part, of any website content is prohibited without the company's prior written authorisation.

1.3. Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. makes every effort to ensure that the information provided on the website is accurate and up to date. However, schedules, itineraries, prices, availability and other conditions may change due to operational, weather or safety considerations, or circumstances relating to suppliers and partners.

2. TRANSFERS

- 2.1.** Transfer services will be provided in accordance with the information provided and confirmed at the time of booking.
- 2.2.** For airport arrival transfers, the customer must provide the correct flight number, date and arrival time, whenever applicable.
- 2.3.** When the flight number has been correctly provided at the time of booking, Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. will, whenever possible, monitor the flight status for service coordination purposes.
- 2.4.** The customer is responsible for providing all information required for the transfer accurately, including the number of passengers, luggage, flight details, time and pick-up or drop-off location.
- 2.5.** Baby seats and child safety seats must be requested at the time of booking and are subject to availability.
- 2.6.** In the event of a flight delay, where the flight number has been correctly provided, the company will make reasonable efforts to monitor the situation and adjust the service within its operational capabilities.
- 2.7.** In the event that a flight is diverted to another airport, the provision of the transfer will be subject to operational feasibility and may involve additional costs.
- 2.8.** In the event of a flight cancellation, the customer must contact the company to check whether the transfer can be rescheduled.
- 2.9.** The driver will wait for the customer at the location specified in the booking instructions or previously communicated by the company.
- 2.10.** The maximum waiting time after the flight has landed is **45 minutes**, except in exceptional circumstances or where otherwise agreed in advance.
- 2.11.** The maximum waiting time at the pick-up location for a departure transfer is **15 minutes**.
- 2.12.** The customer is responsible for ensuring that the departure transfer time is appropriate for the scheduled flight time, taking into account the journey to the airport and the time required for airport procedures.
- 2.13.** Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. shall not be held responsible for missed flights resulting from incorrect information provided by the customer, delays caused by the customer or other circumstances beyond the company's control.
- 2.14.** The company shall not be responsible for personal belongings left behind in vehicles.
- 2.15.** Transfer changes or rescheduling requests should preferably be made at least **72 hours in advance**, by email and quoting the booking number, and are subject to availability.

3. TOURS, EXCURSIONS AND ACTIVITIES

- 3.1.** Services will be provided in accordance with the description available at the time of booking.
- 3.2.** Unless otherwise stated, shared services may be subject to a minimum number of participants.
- 3.3.** If the minimum number of participants required for a particular service is not reached, the company may offer an alternative date or issue a refund for the service that cannot be provided.
- 3.4.** The type of transport, duration, itinerary, points of interest, stops, activities and other services included shall be those specified in the description of each individual activity.
- 3.5.** Where transport to and/or from accommodation is included, it will be provided within the coverage area specified in the activity description.
- 3.6.** Accommodation located outside the usual coverage area may be subject to an additional transport fee, which will be communicated to the customer in advance.
- 3.7.** Where accommodation pick-up is included, the customer must be ready at the designated location at least **10 minutes before the scheduled pick-up time**.
- 3.8.** An operational tolerance may apply to pick-up times depending on the number of passengers, traffic and other operational circumstances.
- 3.9.** If the customer fails to appear at the designated location at the scheduled time, the booking may be considered a **no-show**, and the cancellation policy set out in these Terms and Conditions shall apply.
- 3.10.** The customer must provide proof of booking whenever requested.
- 3.11.** Services include only the elements expressly stated in the activity description or booking confirmation. Any additional services, entrance fees, meals or expenses not included shall be the customer's responsibility.
- 3.12.** Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. reserves the right to refuse participation to any person who does not meet the safety, equipment, age, physical condition or other requirements applicable to the activity.
- 3.13.** Certain activities may be subject to specific age, height, weight, physical fitness or other safety requirements.

3.14. Customers must always follow the instructions provided by the guide, driver, instructor or person responsible for the activity.

3.15. Failure to comply with safety instructions, activity rules or designated schedules may result in the participant being excluded from the activity, without entitlement to a refund where the situation is attributable to the participant.

3.16. The company may refuse transport or participation in activities to anyone who is under the influence of alcohol, drugs or other substances that may compromise safety, as well as in cases of inappropriate behaviour or behaviour that may pose a risk to the individual, other participants, vehicles or equipment.

3.17. Smoking is prohibited in all vehicles.

3.18. The consumption of food or beverages inside vehicles may be restricted by the driver.

3.19. Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. shall not be responsible for personal belongings left behind in vehicles.

3.20. Booking changes should preferably be requested at least **72 hours in advance**, by email, and are subject to availability.

4. CHILDREN'S POLICY AND AGE RESTRICTIONS

4.1. The participation requirements for children and minors vary depending on the type of tour, excursion or activity.

4.2. The minimum and/or maximum age applicable to each activity will be stated in the relevant activity description whenever specific restrictions apply.

4.3. In addition to age restrictions, certain activities may be subject to height, weight, physical condition or other safety requirements.

4.4. Children and minors must remain accompanied by and under the responsibility of a responsible adult throughout the activity, unless expressly stated otherwise.

4.5. The accompanying adult is responsible for ensuring that the minor follows all instructions provided by the guide, driver, instructor or person responsible for the activity.

4.6. Moto4 and Buggy Activities

4.6.1. Moto4 and Buggy activities are subject to specific age and safety requirements, which will be stated in the description of each activity.

4.6.2. The minimum age for **driving** and the minimum age for **participating as a passenger**, where applicable, may differ and must be observed.

4.6.3. Minors who do not meet the minimum age requirement for a particular activity will not be permitted to participate, even when accompanied by an adult.

4.6.4. Where an activity allows minors to participate as passengers, they must meet the minimum age requirement applicable to passengers and must use all safety equipment provided.

4.6.5. Driving a Moto4 or Buggy will only be permitted to participants who meet all applicable legal and safety requirements for the activity.

4.6.6. All participants must correctly wear a helmet and any other mandatory safety equipment throughout the activity.

4.6.7. The operator or person responsible for the activity may refuse participation to anyone who does not meet the applicable age, physical condition, equipment or safety requirements.

4.6.8. Failure to comply with safety rules or instructions from the guide or person responsible for the activity may result in the activity being interrupted or the participant being excluded, without entitlement to a refund where the reason is attributable to the participant.

4.6.9. The specific age and participation requirements stated in the description of each activity shall prevail over these general conditions.

5. WEATHER CONDITIONS

5.1. Outdoor activities are subject to weather conditions.

5.2. Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. cannot guarantee favourable weather conditions or full visibility at the locations visited.

5.3. For safety reasons, an activity may be modified, postponed, interrupted or cancelled whenever weather conditions or other circumstances so require.

5.4. The decision to operate, modify or cancel an activity will be made by the company and/or the person responsible for the activity, taking into consideration the conditions at the time and the safety of participants.

5.5. Whenever an activity is cancelled by the company due to weather or safety reasons, an alternative date will be offered whenever possible, or an applicable refund will be provided.

5.6. Unfavourable weather conditions that do not prevent the activity from being carried out safely shall not, in themselves, constitute grounds for a refund.

6. BOOKINGS AND AVAILABILITY

6.1. Following a booking request, the customer will receive communication regarding the status of the booking.

6.2. A booking will only be considered confirmed once it has been accepted by the company and, where applicable, the required payment has been received.

6.3. If the customer does not receive the expected confirmation, they should check their spam/junk email folder and contact the company.

6.4. The customer is responsible for providing all information required for the service accurately, including name, contact details, number of participants, children's ages, times, flight details and any other relevant information.

6.5. The customer must inform the company in advance of any limitation or special requirement that may affect the provision of the service or participation in an activity.

6.6. All bookings are subject to availability.

6.7. Where applicable, certain services may require a minimum number of participants.

6.8. Unpaid bookings may be cancelled after the payment deadline specified by the company, with availability subject to reconfirmation.

6.9. In the event that a service is unavailable or cannot be provided for reasons not attributable to the customer, the company will, whenever possible, offer a suitable alternative or issue a refund for the service that cannot be provided.

7. PAYMENTS AND SECURITY

7.1. Payments may be made using the payment methods made available by the company at the time of booking.

7.2. The customer must provide the correct information required for invoicing before the invoice is issued.

7.3. Customers requesting an invoice containing a Portuguese Tax Identification Number (NIF) must provide the relevant number before the invoice is issued.

7.4. Prices include VAT where legally applicable, unless expressly stated otherwise.

7.5. Payments made through the website are processed using the payment methods provided by the company and/or its respective payment service providers.

7.6. The company implements appropriate security measures to protect communications and data transmitted through the website.

8. SERVICE DESCRIPTIONS AND PRICES

8.1. Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. endeavours to keep the descriptions, photographs, prices, schedules and other information displayed on the website accurate and up to date.

8.2. Photographs are provided for illustrative purposes and may not exactly reflect the conditions at the time the service takes place.

8.3. Prices and conditions may be changed prior to booking confirmation.

8.4. Once a booking has been confirmed, the prices and conditions stated in the booking confirmation shall apply, except where a change is required by law, by a supplier or due to extraordinary circumstances.

8.5. If an obvious pricing or information error is identified before the service takes place, the company will contact the customer to offer an appropriate solution.

9. CANCELLATION AND REFUND POLICY

Unless otherwise expressly stated in the booking confirmation or in the specific conditions applicable to a particular service, the following cancellation policy shall apply:

9.1. Cancellations made up to 5 days before the service date:
No cancellation fee.

9.2. Cancellations made within the 5 days preceding the service date:

A cancellation fee of **50% of the contracted service value** shall apply.

9.3. Cancellations made 24 hours before the service or later:

A cancellation fee of **100% of the value of the confirmed services** shall apply.

9.4. No-show:

A cancellation fee of **100% of the value of the confirmed services** shall apply.

9.5. For the purposes of this policy, the cancellation date and time shall be the date and time on which the cancellation request is received by the company through an official communication channel.

9.6. Any refund due to the customer will, whenever possible, be made using the same payment method used for the booking.

9.7. Certain services may have specific cancellation conditions, which will be communicated to the customer in advance. In such cases, the specific conditions applicable to the service shall prevail.

9.8. Where a service is cancelled by the company due to weather conditions, safety reasons or other circumstances preventing the service from taking place, the rescheduling or refund conditions communicated to the customer shall apply.

10. SAFETY, LIABILITY AND INSURANCE

10.1. Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. operates in accordance with the Portuguese legislation applicable to tourism animation activities.

10.2. The company maintains the guarantees and insurance legally required for the activities it provides, in accordance with applicable legislation.

10.3. Insurance coverage is subject to the applicable policy terms, exclusions, insured amounts and contractual limits.

10.4. Participants must comply with all safety rules and instructions provided by the professionals responsible for the service.

10.5. The company shall not be held responsible for consequences arising from the customer's or participant's failure to comply with safety instructions, activity requirements or behaviour that places themselves or others at risk.

10.6. The company shall not be held responsible for delays, changes or interruptions resulting from circumstances beyond its reasonable control, including weather conditions, accidents, road closures, decisions by public authorities, vehicle breakdowns, strikes or other force majeure events.

10.7. Participation in certain activities may be subject to the signing of declarations, liability waivers or other documents required by the operator or applicable legislation.

11. COMPLAINTS BOOK AND CONTACT DETAILS

11.1. Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. provides customers with the legally required means for submitting complaints.

11.2. Customers may use the **Electronic Complaints Book (Livro de Reclamações Eletrónico)** in accordance with applicable legislation.

11.3. For enquiries, requests for information or questions relating to bookings, customers may contact the company using the contact details provided on the website.

12. FINAL PROVISIONS

12.1. The booking of any service constitutes acceptance of these Terms and Conditions.

12.2. If any provision of these Terms and Conditions is deemed invalid or unenforceable, the remaining provisions shall remain in full force and effect.

12.3. These Terms and Conditions shall be governed by applicable Portuguese law.

12.4. Any matter not expressly covered by these Terms and Conditions shall be dealt with in accordance with applicable Portuguese law and, where applicable, the specific conditions of the service booked.

12.5. Resendes Damião Soares, Unipessoal Lda. is committed to providing its services in a professional and responsible manner, with a strong focus on the safety and satisfaction of its customers.