



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1. RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE

Hike Time Portugal est une marque déposée et la propriété de João Carlos Gonçalves Coutinho dans la promotion et la performance des activités d'animation touristique, avec le siège social à Rua Amaro da Costa, 1 4770-002 Paço D'Arcos, titulaire de la licence du Registre National des Agents d'Animation Touristique - RNAAT no. xxx/2023, à Turismo de Portugal.

### 2. PORTÉE

Hike Time Portugal, ci-après dénommée HTP, est une marque et une société de services dans la zone touristique qui peut sous-traiter des services à d'autres entreprises pour mener à bien ses activités. Les programmes proposés par HTP peuvent être prédéfinis ou personnalisés en fonction des besoins de chaque client. Toutes les activités présentées sur nos plateformes et canaux numériques et non numériques sont détenues et commercialisées sous la marque HTP.

### 3. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

En participant aux activités organisées par HTP, le client s'engage à respecter toutes les lois et réglementations applicables, sans méconnaître les normes de protection sociale et environnementale. En s'inscrivant/réservant, le client prend certains engagements vis-à-vis de HTP :

- Vous avez accepté les conditions générales, lisez le programme de l'activité choisie et connaissez les conditions spécifiques de participation ;
- Vous êtes conscient des exigences physiques et émotionnelles impliquées dans l'activité choisie, et cela peut entraîner des situations extrêmes et inattendues;
- Assurez-vous que votre état de santé est adéquat pour l'activité en question, en gardant à l'esprit qu'elle peut présenter certains risques, y compris la difficulté à obtenir des soins médicaux immédiats;
- Si vous souffrez d'une condition qui vous empêche d'effectuer l'activité, il est important que vous en informiez HTP. Pour votre participation, HTP vous demandera un certificat médical, qui prouve l'autorisation de votre médecin.

#### 4. CLÀUSULAS NON-RESPONSABILITÉ

HTP n'est pas responsable des accidents ou pertes de quelque ampleur que ce soit liés à ses activités causés, causés ou aggravés par le client, des tiers ou même des guides, nos partenaires ou le personnel sous contrat, sauf dans les cas où la loi applicable en dispose autrement.

Nous avons le droit de modifier ou d'annuler une activité si des problèmes de sécurité ou des causes imprévues, telles que des conditions météorologiques défavorables ou des barrages routiers, surviennent. Dans le cas de situations nécessitant des modifications, la décision sera prise exclusivement par le chef d'entreprise sur place.

#### 5. RÉSERVATIONS, PAIEMENTS ET NOMBRE MINIMUM DE PARTICIPANTS

Nous n'acceptons que les réservations écrites, qui peuvent être effectuées via les formulaires disponibles sur le site Web ou par e-mail ([geral@hikettime.pt](mailto:geral@hikettime.pt)). En effectuant une réservation de cette manière, le client effectue l'achat du service demandé et accepte les conditions générales et particulières de l'activité. De cette façon, le client s'engage à payer pour tous les services fournis dans l'activité réservée.

Pour les programmes annoncés lors d'événements sur les réseaux sociaux (tels que Facebook), si la description n'a pas de conditions spécifiques, le paiement sera effectué au lieu de l'activité avant de commencer. Si le paiement est effectué à l'avance et que le client annule la réservation 72 heures à l'avance, HTP remboursera le montant total, sauf en cas d'engagements déjà pris avec les partenaires HTP.

Pour toutes les autres activités et programmes :

- Lors de la réservation, 30% du montant total de l'activité sera facturé immédiatement, quelle que soit la date choisie pour sa réalisation ;
- Le solde doit être payé jusqu'à 20 jours avant le début de l'activité ;
- Si le client annule jusqu'à 20 jours avant le début de l'activité, HTP remboursera le montant total payé sur la réservation. Si l'annulation intervient entre 15 et 20 jours avant le début de l'activité, HTP retourne 50% du montant reçu. Si l'annulation intervient moins de 15 jours avant le début de l'activité, aucun remboursement ne sera effectué par HTP. Des exceptions peuvent être faites pour les services fournis dans les archipels des Açores ou de Madère et à l'étranger ;

- HTP se réserve le droit d'annuler l'activité au moins 20 jours à l'avance si le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint. En cas d'annulation, nous informerons le client et lui retournerons le montant total reçu;
- En cas d'annulation d'activité en raison des conditions météorologiques, une nouvelle réservation sera proposée, mais toujours en fonction des conditions météorologiques du jour en question.

Le paiement anticipé de l'activité peut être effectué par virement bancaire à l'IBAN fourni lors de l'événement ou dans la proposition écrite de HTP, et sera confirmé lorsque nous recevrons la preuve par e-mail (geral@hiketime.pt). Si vous le souhaitez, nous pouvons fournir un reçu avec le numéro d'identification fiscale, à condition que demandé au moment du paiement. Ce document sera envoyé ultérieurement par e-mail, selon la déclaration du client.

#### 6. EXPÉRIENCES « SUR MESURE », EXPÉRIENCES INDIVIDUELLES OU DE GROUPE

À l'exception des événements programmés et diffusés sur les réseaux sociaux, toutes les activités et expériences doivent être planifiées à l'avance, et le prix présenté dépend de facteurs tels que la disponibilité de notre équipe, le nombre de participants, le lieu choisi, la durée de l'activité / expérience, les services fournis par les entreprises partenaires, etc.

#### 7. ASSURANCE

HTP maintient toutes les polices d'assurance requises par la loi et le tourisme du Portugal.

#### 8. TRANSPORT

Nous fournissons à nos clients des informations précises sur le point de départ et d'arrivée de chaque événement / activité / expérience. Les frais d'expédition ou de transfert ne sont pas inclus, sauf mention contraire. Les activités budgétaires peuvent inclure ou non le transport ou les transferts selon la demande du client.

#### 9. HORAIRES

La durée des activités n'est qu'une estimation et peut être affectée par des facteurs indépendants de notre volonté. Nous nous attendons à ce que tous les participants soient au point de départ établi pour chaque programme et activité dans une limite maximale de 15 minutes. Si le client ne se présente pas à l'activité contractée, il n'y aura pas de remboursement de HTP

#### 10. NIVEAUX DE DIFFICULTÉ

Afin d'aider le client à choisir une expérience adaptée à son niveau physique et à son confort, de manière ludique et agréable, seul ou en groupe, nous présentons toujours une échelle avec le niveau de difficulté de l'activité, ainsi que le maximum

d'informations techniques disponibles. Ce niveau peut être affecté par certaines conditions météorologiques ou des changements de terrain.

Avant de participer, il est important de considérer si votre condition physique est compatible avec le niveau de difficulté indiqué dans le programme choisi, selon les descriptions fournies.

Nous classons les activités en cinq niveaux de difficulté en fonction de la distance, de la durée, de la pente, des obstacles et du type de surface :

**Pour tout le monde** – Comme son nom l'indique, et cette activité est destinée à tout le monde, avec des cours courts et de durée modérée, qui ont un sol régulier sans inclinaisons et qui nécessitent un effort physique de faible intensité;

**Facile** - Activité avec des distances et une durée un peu plus longues, mais facile à effectuer, chemins de voyage avec une certaine inégalité et une faible intensité physique;

**Modéré** – Activité modérée avec des distances et des durées importantes, effectuée sur des sentiers à surface et en pente irrégulières, nécessitant une bonne forme physique;

**Difficile** – **Activité physique qui nécessite des trajets de longue distance** ou de longue distance, sur un terrain avec des irrégularités et des montées abruptes, qui nécessite une condition physique adéquate et des habitudes d'exercice régulières;

**Très difficile** – Activité physique de longues distances ou durées, pratiquée sur un terrain irrégulier avec des obstacles et des inclinaisons importants à différentes étapes du voyage, qui nécessite une bonne condition physique et une habitude d'exercice régulière.

HTP n'est pas responsable des dommages physiques subis par les participants causés par un mauvais choix d'activité ou d'équipement.

## 11. CONTENU PROTÉGÉ

Ce qui est publié par HTP et tout le contenu *du site Web* de HTP ainsi que le contenu qui se trouve sur tous les canaux et plateformes numériques, les réseaux sociaux et les blogs utilisés par HTP est protégé par le droit d'auteur et ne peut être utilisé sans l'autorisation écrite préalable de HTP. La copie, la modification, la distribution, la transmission, l'exposition, la reproduction, la publication, le transfert ou la vente de toute information, produit ou service obtenu par les canaux utilisés par HTP est interdite.

## 12. MATÉRIEL RECUEILLI PENDANT LES ACTIVITÉS DU PHT

Toutes les photos, vidéos et témoignages obtenus au cours des activités menées par HTP peuvent être utilisés à des fins de promotion et de commercialisation de nos services, sauf indication expresse écrite du client.

## 13. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Pour HTP, la confidentialité et la sécurité de toutes les données personnelles sont une question sérieuse. Pour empêcher l'accès aux données par du personnel non autorisé, nous avons mis en place des procédures de sécurité strictes concernant le stockage et la divulgation de toutes les informations partagées avec nous par nos clients et prospects.

Nos sites Web et nos communications s'adressent au grand public et n'offrent pas de services aux enfants non accompagnés de leurs tuteurs. Si nous apprenons qu'une personne peut être un enfant de moins de 13 ans et qu'elle nous envoie des informations personnelles, nous supprimerons ou détruirons vos informations dès que raisonnablement possible.

À tout moment, il peut vous être demandé de supprimer ou de modifier vos informations contenues dans nos bases de données. Si vous ne souhaitez plus être contacté ou si vous souhaitez modifier vos informations, veuillez nous informer par écrit de votre intention ([geral@hiketime.pt](mailto:geral@hiketime.pt)).

Les procédures HTP sont conformes au Règlement général sur la protection des données (RGPD) - (UE) 2016/679 de l'Union européenne.

## 14. RÉSOLUTION DES CONFLITS DE CONSOMMATION

Conformément à l'article 18 de la loi n ° 144/2015 du 8 septembre, nous informons nos clients / consommateurs que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sont enregistrées dans la liste de la Direction générale de la consommation, disponible sur le [site Web www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

Les clients/consommateurs sont informés que nous ne sommes associés à aucune entité de règlement des litiges et, en cas de litige, nous devons recourir à des recours judiciaires appropriés.

## 15. CAHIER DES PLAINTES

Conformément aux articles 2, paragraphe 1, et 2 et 5a-A n° 6 du décret-loi 156/2005, tel que modifié par le décret-loi 74/2017, nous informons nos clients qu'ils peuvent soumettre leurs plaintes sur la plate-forme [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

## 16. POLITIQUE DE COOKIES

HTP utilise des cookies qui vous permettent d'améliorer vos performances et votre expérience de navigation. Tout navigateur Internet permet à l'utilisateur d'accepter, de refuser ou de supprimer les cookies, via les propres paramètres du navigateur. Si vous choisissez de désactiver les cookies, certains services de notre site peuvent cesser de fonctionner, affectant ainsi votre expérience de navigation sur les sites Web.

**Qu'est-ce qu'un cookie ?** - Les cookies sont de courts fichiers texte contenant des informations pertinentes que votre navigateur traite lorsqu'un site Web est visité par un utilisateur.

Le placement de cookies vous aide à reconnaître l'appareil de l'utilisateur (tablette, ordinateur de bureau, mobile, etc.) chaque fois que vous nous visitez. Les cookies ne conservent que les informations relatives à vos préférences, ne révélant pas de données personnelles.

Pour optimiser au maximum votre expérience de navigation, nous vous recommandons de ne pas désactiver les cookies. Ils augmentent la vitesse de réponse dans la navigation.

**Types de cookies** - Il existe plusieurs types de cookies avec différentes caractéristiques et fonctions. Il s'agit des éléments suivants :

**Cookies essentiels** - Ils sont très importants pour accéder à des zones spécifiques du site permettant une navigation correcte.

**Cookies de fonctionnalité** - Les cookies de fonctionnalité permettent d'enregistrer les préférences de l'utilisateur lorsque vous visitez des sites Web. De cette façon, il n'est pas nécessaire de personnaliser le Site chaque fois que vous le visitez.

**Cookies analytiques** - Ce type de cookies vous permet d'analyser la façon dont les utilisateurs utilisent le Site, de connaître les pages les plus populaires et de surveiller les performances du site, ce qui permet de percevoir d'éventuels messages d'erreur sur le site. Les renseignements personnels ne seront jamais divulgués.

**Cookies de tiers** provenant de sociétés utilisant notre site Web à des fins d'analyse, dont la soumission htp n'a aucun contrôle.

Pour toute précision supplémentaire, veuillez contacter :

+351 918 232 292

[geral@hiketimed.pt](mailto:geral@hiketimed.pt)

[www.hiketimed.pt](http://www.hiketimed.pt)

**TURISMO DE  
PORTUGAL**  
RNAAT 318/2023



© Hike Time Portugal est une marque déposée

Hike Time Portugal