



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

1. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA

A Hike Time Portugal, doravante designada como HTP, é uma marca e uma empresa de prestação de serviços na área do turístico que pode subcontratar serviços de outras empresas para a realização das suas atividades. Os programas que a HTP oferece podem ser predefinidos ou personalizados de acordo com as necessidades de cada cliente. Todas as atividades apresentadas nas nossas plataformas e canais digitais e não digitais são detidas e comercializadas sob a marca HTP.

2. RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O cliente deve respeitar a legislação em vigor, em relação a todas as atividades organizadas pela HTP, sem negligenciar as normas gerais de proteção social e ambiental. No momento da inscrição/reserva, o cliente faz certos compromissos com HTP:

- Leu e aceitou os termos e condições gerais, o programa da atividade que selecionou, bem como as suas condições particulares de participação;
- Está ciente das exigências físicas e psicológicas que envolve a atividade escolhida e que pode levar a situações extremas e imprevistas;
- Que as suas condições de saúde são ajustadas para a atividade em que o cliente irá participar, aceitando que isso pode implicar riscos, tais como os riscos decorrentes da impossibilidade de acesso imediato a cuidados médicos;
- Se sofrer de alguma doença que o impeça de praticar a atividade, deve sempre comunicar esse facto. Para que possa então participar, será então solicitado pela HTP um certificado, que declara a permissão do seu médico.

3. CLÁUSULAS DE NÃO-RESPONSABILIDADE

A HTP não se responsabiliza por qualquer acidente ou perda, de qualquer grau, em relação a qualquer questão no âmbito das suas atividades causado, provocado ou

agravado pelo cliente, por terceiros ou até mesmo pelos guias, nossos parceiros ou pessoal contratado, exceto quando a legislação em vigor estabeleça o contrário.

Reservamo-nos no direito de alterar ou cancelar uma atividade sempre que questões de segurança e/ou causas de força maior, nomeadamente devido a condições meteorológicas ou bloqueios nas estradas, estejam em questão. Sempre que ocorrer uma situação que exija algum tipo de alteração, a pessoa responsável pela empresa no local será o único responsável pela decisão tomada.

4. RESERVAS, PAGAMENTOS E NÚMERO MÍNIMO DE PARTICIPANTES

Só aceitamos reservas por escrito, através dos formulários disponíveis no nosso site ou por *email* (geral@hikettime.pt). Ao fazê-lo, significa que o cliente está a fazer a compra do serviço solicitado e concordar com as condições gerais e específicas da atividade. Desta forma, compromete-se a pagar todos os serviços prestados na atividade para a qual fez sua reserva.

Para programas promovidos através de eventos inseridos nas redes sociais (ex: Facebook), e se a descrição do programa não apresentar quaisquer condições específicas, o pagamento da atividade será feito no local onde será realizada, antes da mesma começar. Se o pagamento for feito antes da atividade e o cliente cancelar a reserva até 72 horas antes do início da mesma, a HTP reembolsará o cliente na totalidade, exceto quando existirem compromissos assumidos com parceiros HTP.

Para todas as outras atividades e programas:

- No momento da reserva, será solicitado o pagamento de 30% do valor total da atividade, independentemente da data em que irá ser realizada;
- O restante deve ser pago até 20 dias antes do início da atividade;
- Se o Cliente desistir até 20 dias antes do início da atividade, a HTP devolverá o total do valor pago na reserva. No caso de desistir até 15 dias antes do início da atividade, a HTP devolverá ao cliente 50% do montante recebido. No caso de desistir a menos de 15 dias do início da atividade, nenhum reembolso será devido pela HTP. Existem condições especiais se o serviço for fornecido nos arquipélagos dos Açores ou da Madeira e no estrangeiro;
- A HTP reserva-se ao direito de cancelar a atividade, até 20 dias antes do seu início, caso o número mínimo de participantes exigidos não for atingido. Se isso

acontecer, notificaremos o cliente e reembolsaremos o total do montante recebido;

- Se qualquer atividade for cancelada devido às condições climatéricas, uma nova reserva será proposta, mas sempre sujeita às condições meteorológicas do respetivo dia.

O pagamento antecipado da atividade, quando solicitado, deve ser feito por transferência bancária para o IBAN indicado no evento ou na nossa proposta escrita e é confirmada quando HTP recebe a prova por email (geral@hiketime.pt). Quando solicitado pelo cliente, podemos emitir um recibo com número de identificação fiscal, devendo o mesmo se solicitado no momento em paga a atividade. O documento normalmente é enviado posteriormente por *email*, designado pelo cliente,

5. EXPERIÊNCIAS À MEDIDA, EXPERIÊNCIAS INDIVIDUAIS OU EM GRUPO

Com exceção de eventos programados e promovido através de redes sociais, todas as experiências e atividades devem ser orçamentadas antecipadamente, sendo que as condições e os valores apresentados dependem vários fatores, tais como a disponibilidade da nossa equipa, o número de participantes, o local selecionado, a duração da experiência/atividade, serviços prestados por empresas parceiras, etc.

6. SEGUROS

A HTP mantém todas as apólices de seguro exigidas pela lei e Turismo de Portugal.

7. TRANSPORTE

Nós fornecemos aos nossos clientes informações exatas sobre o local de início e término de cada evento/atividade/experiência. Por definição e a menos que seja expressamente declarado, qualquer tipo de transporte ou transferes não estão incluídos. Atividades previamente orçamentadas pode ou não podem incluir transporte ou transferir se for solicitado pelo cliente.

8. HORÁRIOS

A duração das atividades é fornecida como uma indicação e de forma aproximada, dependendo na maioria dos casos de fatores externos de nossos guias. Será dada uma tolerância máxima de 15 minutos para todos os participantes estarem no ponto de partida definido para cada programa e atividade. Se o cliente não

comparecer na atividade contratada ("no show") a HTP não fará qualquer reembolso.

9. NÍVEIS DE DIFICULDADE

A fim de ajudar o cliente a escolher uma experiência adaptada ao seu nível físico e conforto, de uma forma divertida e agradável, sozinho ou em grupo, apresentamos sempre uma escala com o nível de dificuldade da atividade, juntamente com o máximo de informação técnica disponível. Este nível pode ser afetado por determinadas condições meteorológicas ou por alterações do terreno.

Usamos como referência a metodologia MIDE, desenvolvido inicialmente por Alberto Paris Ponte e posteriormente adotado, entre outras entidades e federações, pela Federação Aragonesa de Montanhismo.

São tomados em consideração os seguintes parâmetros:

- **MEIO**
 - 1) Não está isento de riscos
 - 2) Existe mais que um fator de risco
 - 3) Existem vários fatores de risco
 - 4) Existem bastantes fatores de risco
 - 5) Existem muitos fatores de risco

- **ORIENTAÇÃO DURANTE O TRAJETO**
 - 1) Caminhos e travessias bem definidas
 - 2) Caminhos e sinalização que indicam a sua continuidade
 - 3) Requer identificação precisa de características geográficas e pontos cardeais
 - 4) Exige a utilização de técnicas de orientação e navegação fora dos trilhos
 - 5) A navegação é interrompida por obstáculos que é preciso contornar

- **DIFICULDADES DE DESLOCAÇÃO**
 - 1) Caminhada em superfícies suaves
 - 2) Caminhada em superfícies firmes, de pedra
 - 3) Caminhada em trilhos desnivelados e irregulares
 - 4) Pode ser necessária a utilização das mãos para manter o equilíbrio
 - 5) Pode ser necessário progredir em escalada

- **ESFORÇO**

- 1) Até uma hora de caminhada efetiva
- 2) Mais de uma e menos de três horas de caminhada efetiva
- 3) Mais de três e menos de seis horas de caminhada efetiva
- 4) Mais de seis e menos de dez horas de caminhada efetiva
- 5) Mais de dez horas de caminhada efetiva

Informação detalhada em: www.montanasegura.com/MIDE/manualMIDE.pdf

A HTP não se responsabiliza por quaisquer danos físicos sofridos pelos participantes, causados por uma escolha errada de atividade ou equipamento.

10. CONTEÚDO PROTEGIDO

O que é publicado pela HTP e todo conteúdo do site da HTP, bem como o conteúdo que está em todos os canais e plataformas digitais, redes sociais e blogs usado pela HTP é protegido por direitos de autor e não pode ser usado sem prévia autorização por escrito da HTP. É proibida a cópia, alteração, distribuição, transmissão, exposição, reprodução, publicação, transferência ou venda de qualquer informação, produtos ou serviços obtidos através dos canais que usados pela HTP.

11. MATERIAL RECOLHIDO DURANTE AS ATIVIDADES DA HTP

Todas as fotos, vídeos e depoimentos obtidos durante as atividades realizadas pela HTP podem ser usados para fins de promoção e marketing dos nossos serviços, a menos que seja expressamente declarada por escrito a oposição do cliente.

12. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Para a HTP, a privacidade e a segurança de todos os dados pessoais são um assunto sério. Para evitar o acesso aos dados por pessoal não autorizado, implementámos procedimentos de segurança apertados em relação ao armazenamento e divulgação de todas as informações partilhadas connosco pelos nossos clientes e prospects.

Os nossos sites e a nossa comunicação é para uma audiência geral e não oferece serviços dirigidos a crianças não acompanhadas pelos seus responsáveis. Se soubermos que um indivíduo possa ser uma criança com menos de 13 anos e nos esteja a enviar informações pessoais, excluiremos ou destruiremos a sua informação assim que seja razoavelmente possível.

Em qualquer momento pode ser solicitada a remoção ou alteração da sua informação constante nas nossas bases de dados. Se não desejar ser mais contactado ou se pretender alterar as suas informações, por favor informe-nos por escrito da sua intenção (geral@hiketime.pt).

Os procedimentos da HTP estão de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia - (UE) 2016/679.

13. SELO “CLEAN & SAFE” /

A HTP cumpre as recomendações da Direção-Geral da Saúde para evitar a contaminação dos espaços com o SARS-CoV-2 (novo coronavírus), sendo reconhecida pelo Turismo de Portugal, que lhe atribuiu o selo “Clean & Safe”. Para mais informações, consulte a página <https://www.hiketime.pt/selo-clean-and-safe/>

Para qualquer esclarecimento adicional contactar:

+351 918 232 292

geral@hiketime.pt

www.hiketime.pt



© Hike Time Portugal é uma Marca Registrada