

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO / CANCELLATION AND REFUND POLICY / POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

PORTUGUÊS

1. Introdução

Esta política regula os termos e condições para cancelamento e reembolso de reservas/passeios efetuados na Titus Boat Tours.

2. Cancelamento pelo Cliente

- Até 48h antes do passeio: reembolso total do valor pago.
- Menos de 48h: poderá não haver reembolso ou ser parcial, conforme indicado na reserva.
- Para cancelar, envie email para geral@titusboattours.pt indicando número de reserva e motivo.

3. Cancelamento pela Empresa

- Em caso de condições meteorológicas adversas, problemas operacionais ou força maior, a Titus Boat Tours pode cancelar o passeio.
- Será efetuado reembolso total ou reagendamento sem custos.

4. Procedimentos

- Todos os pedidos são respondidos até 10 dias úteis.
- Alterações à reserva dependem de disponibilidade e podem ter custos, indicados na altura da alteração.

5. Exceções e Casos Especiais

- Situações excepcionais serão avaliadas individualmente para minimizar inconvenientes.

6. Direito de Livre Resolução

- Serviços turísticos para data específica estão excluídos do direito de livre resolução, conforme DL 24/2014.

7. Reclamações e Litígios

- Reclamações podem ser apresentadas em geral@titusboattours.pt ou no Livro de Reclamações Eletrónico.
 - Para resolução alternativa de litígios: www.consumidor.gov.pt ou CNIACC.
 - O foro competente é o da comarca de Vila Real de Santo António.
-

ENGLISH

1. Introduction

This policy governs the cancellation and refund terms for bookings/tours made with Titus Boat Tours.

2. Customer Cancellation

- Up to 48h before the tour: full refund.
- Less than 48h: no refund or partial refund, as stated at the time of booking.
- To cancel, email geral@titusboattours.pt stating booking number and reason.

3. Company Cancellation

- In case of adverse weather, operational issues or force majeure, Titus Boat Tours may cancel the tour.
- A full refund or free rescheduling will be offered.

4. Procedures

- All requests will be answered within 10 working days.
- Amendments are subject to availability and may incur costs, indicated at the time of change.

5. Exceptions and Special Cases

- Exceptional situations will be assessed on a case-by-case basis to minimize inconvenience.

6. Right of Withdrawal

- Tourism services for a specific date are excluded from the right of withdrawal under Portuguese law (DL 24/2014).

7. Complaints and Disputes

- Complaints can be submitted to geral@titusboattours.pt or via the Electronic Complaints Book.
 - For alternative dispute resolution: www.consumidor.gov.pt or CNIACC.
 - The competent jurisdiction is Vila Real de Santo António.
-

ESPAÑOL

1. Introducción

Esta política regula los términos y condiciones para cancelaciones y reembolsos de reservas/excursiones realizadas con Titus Boat Tours.

2. Cancelación por parte del Cliente

- Hasta 48h antes del tour: reembolso total.
- Menos de 48h: no habrá reembolso o será parcial, según lo indicado en la reserva.

- Para cancelar, envíe un correo a geral@titusboattours.pt indicando número de reserva y motivo.

3. Cancelación por parte de la Empresa

- En caso de condiciones meteorológicas adversas, problemas operativos o fuerza mayor, Titus Boat Tours puede cancelar la excursión.
- Se ofrecerá reembolso total o reprogramación gratuita.

4. Procedimientos

- Todas las solicitudes se responden en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Cambios de reserva sujetos a disponibilidad y posibles costes, indicados en el momento de la modificación.

5. Excepciones y Casos Especiales

- Las situaciones excepcionales se analizarán individualmente para minimizar molestias.

6. Derecho de Desistimiento

- Los servicios turísticos con fecha específica están excluidos del derecho de desistimiento según la ley portuguesa (DL 24/2014).

7. Reclamaciones y Litigios

- Las reclamaciones pueden presentarse en geral@titusboattours.pt o en el Libro de Reclamaciones Electrónico.
- Para resolución alternativa de litigios: www.consumidor.gov.pt o CNIACC.
- El tribunal competente es Vila Real de Santo António.