

# CONDIÇÕES GERAIS

---

**Possibilidade de transferir de ou para outros locais em todos os programas, mediante orçamentação própria.**

**O programa poderá estar sujeito a alterações decorrentes da disponibilidade dos parceiros. A Spira Lab compromete-se a informar destas alterações tão cedo quanto possível.**

Através do presente documento, ficam reguladas as condições gerais entre os Clientes dos programas de touring cultural e paisagístico comercializados pela Spira Lab.

#### **A) OFERTA SPIRA LAB**

A Spira Lab é um operador turístico especializado em programas de turismo cultural e natural ao património desconhecido de Portugal. A Spira Lab privilegia o Alentejo como destino de eleição, apresentando programas temáticos e experiências únicas. Um território oferecido nas suas mais demarcadas vertentes – gastronomia, história, património industrial, paisagem – e incluindo ainda uma programação anual com as melhores Festas, Romarias e experiências do Alentejo. A Spira Lab é um convite a todos para se deixarem levar pelo

património cultural, cultural e gastronómico do Alentejo.

Toda a oferta Spira Lab é da responsabilidade da Spira – revitalização patrimonial, unipessoal, Lda. A Spira é uma empresa com licença para operar na área da Animação Turística – possuindo o RNAAT nº 61/2009 – e igualmente com licença de Operador Turístico – Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo n.º 8593 –, ambos emitidos pelo Turismo de Portugal. A Spira é membro da APECATE – a associação portuguesa de empresas de congressos, animação turística e eventos, procurando desta forma contribuir activamente para o desenvolvimento do sector, assim como é associada da ARPTA – Agência Regional de Promoção Turística do Alentejo.

## B) RESPONSABILIDADES

A Spira Lab faz saber ao Cliente que a inscrição em qualquer programa pressupõe o conhecimento e a aceitação das presentes condições, tendo sempre presente que as condições gerais serão sempre sobrepostas pelas condições particulares de cada programa em concreto.

A Spira Lab obriga-se a garantir um seguro a todos os participantes. De acordo com a legislação em vigor para as Empresas de Animação Turística e Operadores Turísticos (adiante designadas por EAT e OT, respectivamente), a Spira Lab garante um seguro de Responsabilidade Civil e um seguro de Acidentes Pessoais para os participantes dos seus programas.

A conduta individual é da responsabilidade do Cliente. A Spira Lab não se responsabiliza por acidentes resultantes de

actos imprudentes dos participantes ou do seu desrespeito pelas indicações dos seus Intérpretes do Património. No decorrer das actividades e antes da inscrição nas mesmas, é da responsabilidade do Cliente assegurar-se que se encontra em condições de saúde para participar nos Programas.

As responsabilidades da Spira Lab constantes deste documento e emergentes das obrigações assumidas encontram-se garantidas por um seguro de Responsabilidade Civil, nos termos da legislação em vigor.

## C) GARANTIAS

### I. ACIDENTES PESSOAIS

- Pagamento das despesas de tratamentos, incluindo internamento hospitalar e medicamentos, até ao montante anual de 3.792,24 €.
- Pagamento de um capital de 21.664,20

€, em caso de morte ou invalidez permanente, reduzindo-se o capital por morte ao reembolso das despesas de funeral até ao montante de 5.000 €, quando estes tiverem idade inferior a 14 anos.

### II. RESPONSABILIDADE CIVIL

- Garante danos causados a terceiros até um valor de 75.000 € por sinistro.

## D) CONDIÇÕES DO SERVIÇO

### I. POLITICA DE PREÇOS

- Cada visitante Spira Lab contribui activamente para a preservação deste património uma vez que parte das receitas reverte para o desenvolvimento de programas de valorização e obtenção de mecenato/patrocínios para a conservação desta herança cultural comum.

## II. RESERVAS

- A reserva com o tempo mínimo de antecedência referente ao programa seleccionado não garante a possibilidade de efectuar o programa, ficando sujeita à disponibilidade da Spira Lab.
- A reserva só será válida com o pagamento do total ou de 30% do valor do programa.

## III. INSCRIÇÕES E PAGAMENTOS

- A inscrição do Cliente e seus acompanhantes só será válida após pagamento total ou de 30% do valor da Viagem ou Experiência e o preenchimento do formulário constante do site da Spira LAB. O cliente obriga-se a liquidar o saldo do custo da Viagem ou Experiência, incluindo os serviços adicionais que solicite, até 60 dias antes da data da partida. Se a inscrição tiver lugar a 60 dias ou menos da data do início da viagem o preço total da mesma deverá ser pago no acto da inscrição, ficando esta condicionada à confirmação das reservas de todos os serviços.
- A Spira Lab reserva-se ao direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições acima mencionadas.

## IV. USO DE INFORMAÇÃO DO CLIENTE

- O Cliente dá expresso consentimento para que toda a informação, incluindo dados pessoais, fornecida em relação à sua viagem, possa ser transmitida a autoridades governamentais, para efeitos de controlo de fronteiras e segurança.
- O Cliente dá expresso consentimento para que toda a informação, incluindo dados pessoais, fornecida em relação à sua viagem, possa ser transmitida a parceiros locais da Spira Lab de modo a poder realizar o programa definido, incluindo gostos, preferências e limitações alimentares, informações particulares de saúde ou outros.
- A Spira Lab efectuará os contactos necessários com o Cliente de forma a garantir o bom funcionamento do serviço.

## V. MUDANÇAS DE DATAS

- O Cliente inscrito numa Viagem ou Experiência não poderá mudar a sua inscrição para outra Viagem ou Experiência ou para a mesma Viagem ou Experiência agendada para outra data sem o expresso consentimento da Spira Lab. Caso seja possível efectuar tal alteração, esta pode estar sujeita a despesas e encargos previstos na rubrica “Desistências”.

## VI. CESSÃO DA INSCRIÇÃO

- O Cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a Viagem ou Experiência, desde que informe a Spira Lab com, pelo menos, 60 dias de antecedência da data da realização da mesma e que os fornecedores dos serviços da Viagem ou experiência aceitem a substituição, sob pena de ser considerado que o Cliente desistiu da Viagem ou Experiência.
- A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente cedente e cessionário pelo pagamento do preço da Viagem ou Experiência e pelos encargos adicionais originados.

## VII. ALTERAÇÕES

- A ordem dos percursos, horários ou locais a visitar no programa pode vir a ser alterada pela Spira Lab por motivos de força maior, sendo substituídos por outros pontos de visita, ordem ou horários.
- Se por factos imputáveis à Spira Lab, esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante dos programas, tem o Cliente direito a desistir do mesmo sendo imediatamente reembolsado de todas

as quantias pagas ou, em alternativa, a aceitar uma alteração e eventual variação de preço. Se os referidos factos não imputáveis à Spira Lab vierem a determinar a anulação do programa, pode o Cliente optar por participar num outro programa, de preço equivalente. Se o programa proposto em substituição for de preço inferior, o Cliente será reembolsado da respectiva diferença.

- O Cliente poderá solicitar alterações às reservas efectuadas até 60 dias antes da data prevista para a prestação dos serviços, sem qualquer penalização. As alterações referidas anteriormente poderão envolver somente alterações a hora(s) pretendida(s) de início ou fim de determinada actividade. As alterações solicitadas após o prazo referido no que diz respeito à diminuição do número de pessoas ou à data da visita só serão aceites mediante o pagamento de uma penalização.
- A Spira Lab assume que uma vez iniciado o programa não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Cliente.

## VIII. DESISTÊNCIAS

- Se o Cliente ou alguns dos seus acompanhantes desistir da Viagem ou Experiência até 60 dias antes da data de início do programa da Viagem ou experiência perderá 30% do valor da Viagem ou Experiência que foi entregue pelo Cliente à Spira Lab sob a condição de sinal não reembolsável.
- Caso o Cliente desista da Viagem ou Experiência a 60 ou menos dias da data de início do programa perderá o valor total do programa da Viagem ou Experiência. O Cliente perderá também o valor de serviços adicionais que tenham sido por si pedidos e que tenham encargos não recuperáveis.

## IX. COMUNICAÇÕES

- As comunicações entre a Spira Lab e o Cliente referentes a reservas, alterações e cancelamentos serão efectuadas por mensagem de correio electrónico (e-mail), telefone, telemóvel ou correio postal (correio azul), com o máximo de antecedência possível.
- Consideram-se, da parte da Spira Lab os seguintes contactos como válidos: spiralab@spira.pt; tel.: +351 284 475 205; Tel. +351 915 329 008; Rua 5 de Outubro, 40-44, 7920-368 Vila Nova da Baronia, Alvito, Portugal.

## X. RECLAMAÇÕES

- A Spira Lab obriga-se a cumprir todas as disposições legais e regulamentares em matéria de tratamento de reclamações dos Clientes, as quais só serão consideradas quando apresentadas por escrito e num prazo não superior a 15 dias úteis após o termo da prestação do programa que originou a reclamação.

## XI. EXCEPÇÕES

- Estas condições gerais podem ser revogadas ou alteradas por contratos, obrigações, ou acordos entretanto assumidos paralelamente e por escrito entre a Spira Lab e o Cliente.

# GENERAL TERMS

**Possibility of transfer from or to other locations in all programs, upon own budget.**

**The program may be subject to alterations due to the partners' availability. SPIRA LAB will inform you of these alterations as soon as possible.**

This document regulates the general terms to be applied to the relationship between the clients of cultural and landscape tours marketed by Spira Lab.

#### **A) SPIRA LAB OFFER**

Spira Lab is a tour operator specialising in cultural and natural tourism programs to the unknown heritage of Portugal. Spira Lab privileges Alentejo as a destination of choice, presenting thematic programs and unique experiences. A territory offered in its many different dimension – gastronomy, history, industrial heritage, and landscape – and also including an annual program with the best Festivals, Pilgrimages and experiences of Alentejo.

Spira Lab is an invitation to all to let themselves be carried away by the cultural, cultural and gastronomic heritage of Alentejo. The entire Spira Lab offer is the responsibility of Spira – revitalização patrimonial, unipessoal, Lda. Spira is a company licensed to operate in the area of Tourist Entertainment – with RNAAT no. 61/2009 – and also a Tourism Operator with RNAVT No. 8593 – both issued by Turismo de Portugal. Spira is a member of APECATE –Portuguese Association of Congress Companies, tourist animation and events, thus seeking to actively contribute to the development of the sector, as well as a member of ARPTA – Regional Agency for Tourism Promotion of Alentejo.

## B) RESPONSIBILITIES

Clients must be aware that upon signing up for any program, they are agreeing to these terms and conditions, and general terms will always be superseded by the particular terms of each specific program.

Spira Lab will have insurance for each participant. Under current legislation for the companies of Tourism Entertainment and Tour Operators, (hereinafter referred to as EAT and OT, respectively), Spira Lab will have Civil Liability insurance and casualty insurance for participants in its programs.

Individual conduct is the responsibility of the Client. Spira Lab is not responsible for accidents resulting from reckless acts of the participants or their disrespect for the indications of their Heritage Interpreters. In the course of the activities and before

registration in them, it is the responsibility of the Client to ensure that he is in a healthy condition to participate in the programs.

Spira Lab's liability, as stated in this document and arising from the obligations assumed, is guaranteed by a liability insurance, according to the legislation in force.

## C) GUARANTEES

### I. PERSONAL ACCIDENTS

- Payment of treatment expenses, including hospitalization and medicines, up to the annual amount of €3,792.24.
- Payment of capital of 21,664,20 €, in case of death or permanent disability, reducing the capital by death to reimbursement of funeral expenses up to the amount of 5,000 €, when they are under the age of 14.

## II. CIVIL LIABILITY

- Covers third-party damages up to €75.000 per claim.

## D) TERMS AND CONDITIONS

### I. PRICING

- Every single Spira Lab visitor is an active participant in the preservation of this heritage since part of the revenue goes to the development of appreciation programmes and the pursuit of patronage/sponsorships for the conservation of this common cultural heirloom.

### II. RESERVATIONS

- Booking with the minimum advance time referred to in the program selected does not guarantee the possibility of realization of the program, which



will be determined by the availability of Spira Lab.

- The reservation will only be valid with the payment of the total or 30% of the program amount.

### III. BOOKING AND PAYMENTS

- The registration of the Client and his companions will only be valid after full payment or 30% of the value of the Tour or Experience and the completion of the form contained in the Spira Lab website. The Client undertakes to settle the balance of the cost of the Tour or Experience, including services you request, up to 60 days from the date of departure. If registration takes place 60 days or less from the date of the start of the trip the total price of the trip must be paid at the time of registration, this is subject to the confirmation of reservations for all services.
- Spira Lab reserves the right to cancel any registration whose payment has not been made under the above conditions.

### IV. USE OF CLIENT INFORMATION

- The Client expresses consent that all information, including personal data, regarding your trip, may be transmitted to government authorities for border control and security.
- The Client expresses consent that all information, including personal data, provided regarding your trip, may be transmitted to local Spira Lab partners to be able to carry out the defined program, including food likes, preferences and limitations, particular health information or others.
- Spira Lab will make the necessary contacts with the Client to ensure the proper functioning of the service.

### V. DATE CHANGES

- The Client enrolled in a Tour or Experience may not change their registration for another Tour or Experience or the same Tour or Experience scheduled for another date without Spira Lab's express consent. If such a change can be made, it may be subject to expenses and charges provided for under the heading "Quittings".

### VI. ASSIGNMENT OF THE REGISTRATION

- The Client may assign his registration, replacing himself/herself with another person who fulfils all the conditions required for the Tour or Experience, provided that he/she informs Spira Lab at least 60 days before the date of the same and that the suppliers of the Travel services or experience accept the replacement, otherwise it is considered that the Client has given up the Tour or Experience.
- The assignment of the registration shall be jointly and severally liable assignor and assignee for the payment of the price of the Tour or Experience and for the additional charges arising.

### VII. CHANGES

- The order and times of the tours or a replacement of the venues to visit may be changed by Spira Lab due to force majeure and will be replaced by other sites.
- If, for reasons attributable to Spira Lab, it is impossible to meet an essential service associated with a program, the Client will be entitled to quit and be reimbursed for all amounts paid or accept a change in the program

and possibly in the price. If it becomes necessary to cancel a program, the Client may choose to take part in another program of the same price. If the replacement program has a lower price, the client will be reimbursed for the respective difference.

- The Client may request changes to the reservations up to 30 days before the date of the service to be provided without any penalty. These changes may only include changes in times for the beginning or end of an activity. Any reduction in the number of people taking part beyond the above-mentioned deadline or any change to the date of the tour will be accepted upon payment of a penalty under point d) iii).
- Once the program has begun there will be no refund for services not used by the Client.

#### **VIII. QUITINGS**

- If the Client or any of his/her companions gives up the Tour or Experience up to 60 days before the start date of the Travel or Experience program, he/she will lose 30% of the amount of the

Tour or Experience that was delivered by the Client to Spira Lab under the condition of a non-refundable signal.

- If you give up your Tour or Experience 60 days or less from the program start date, you will lose the total amount of the Tour or Experience program. You will also lose the value of additional services that you have requested and that have non-recoverable charges.

#### **IX. COMMUNICATIONS**

- Any communication between Spira Lab and the Client concerning reservations, changes and cancellations will be made by e-mail, phone or post (express mail), with as much notice as possible.
- The following are Spira Lab's contacts: spiralab@spira.pt, tel.: +351 284 475 205, Tel. +351 915 329 008, Rua 5 de Outubro, 40-44, 7920-368 Vila Nova da Baronia, Alvito, Portugal.

#### **X. COMPLAINTS**

- Spira Lab will meet all legal and contractual obligations in dealing with their Clients' complaints, which will

be considered only when presented in writing and always within 15 workdays after the end of the program that caused the complaint.

#### **XI. EXCEPTIONS**

- These general terms may be revoked or changed by agreement, requirements or contracts entered into between Spira Lab and the Client.

# CONTACTS

 /SPIRALAB.ALENTEJO

 @SPIRALAB.ALENTEJO

 **spira.pt**



Organização  
das Nações Unidas  
para a Educação,  
a Ciência e a Cultura



Évora  
Património Mundial  
da Humanidade



Évora  
Património Mundial  
da Humanidade



Cante Alentejano  
Património Cultural  
Imaterial da  
da Humanidade



Arte Chocalheira  
Património Cultural  
Imaterial da  
da Humanidade




Produção de  
Figurado em Barro  
de Estremoz  
Património Cultural  
Imaterial da  
da Humanidade

**DARK  
SKY**  
alqueva


## ADDRESS

Mercearia Spira - Rua 5 de Outubro, 40-44  
7920-368 Vila Nova da Baronia  
Alvito, Portugal

## CONTACTS

 [spiralab@spira.pt](mailto:spiralab@spira.pt)

 (+351) 284 475 205 (call to national fixed network)

 (+351) 915 329 008 (call to national mobile network)

