



TERMOS E CONDIÇÕES

Bem-vindo ao nosso website. O conteúdo e a infraestrutura deste website, bem como o sistema online de reservas de experiências de natação, são operados, fornecidos e da propriedade da SwimMadeira, uma marca de direito privado, sujeita às leis de Portugal e responsável pelas experiências de natação acima referidas.

A SwimMadeira, encontra-se registada no Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística, com o número 1330/2023. A empresa está reconhecida como Turismo de Natureza.

O escritório da SwimMadeira está localizado Travessa Correia Gonçalves Nº6, 9125-129 Caniço, Portugal – Ilha Da Madeira.

Para usar o nosso website, você deve aceitar os nossos Termos e Condições. Eles são importantes e contêm disposições legais que deve ler atentamente, incluindo os termos de venda aplicados ao comprar algo da SwimMadeira, através do seu website ou aplicativos móveis, e também os termos que especificam a permissão de uso do website.

Os termos "nós", "a nós" e "nosso", conforme usados nestes termos e condições, referem-se à SwimMadeira. Referências a "você", "o seu" ou "cliente" dizem respeito a todas as pessoas que realizam uma reserva.

1. Aceitação dos Termos e Condições

A SwimMadeira opera este website, <https://www.swimmadeira.com/> ou qualquer outro aplicativo, incluindo o móvel, por qualquer meio (a partir de agora designado, de modo geral, como "website", neste documento de Termos e Condições). Ao usar nosso website e os serviços da SwimMadeira através do website, você está a aceitar estes Termos e Condições, bem como a nossa Política de Privacidade e outras regras que regem o uso do website e a contratação dos serviços oferecidos pela SwimMadeira. Os termos e condições



aqui contidos representam um contrato exclusivo e vinculativo. Se você não aceitar os termos deste contrato, pare de utilizar imediatamente o website e não use nenhum serviço da SwimMadeira ou adquira qualquer produto oferecido através deste website.

No processo de registo, o utilizador deve indicar se aceita estes Termos e Condições, bem como a [Política de Privacidade](#) em vigor. O seu acesso a este website e o uso do mesmo constituem o seu acordo e aceitação destes termos de uso, bem como de qualquer outro documento cuja referência seja feita por este.

Ao aceitar estes Termos e Condições, você declara ter pelo menos 18 anos de idade e poder criar um contrato vinculativo e uma obrigação legal de acordo com a lei civil portuguesa e as leis do comércio eletrónico, aprovadas pelo Dec. Lei 7/2004, 07.01.

Na extensão permitida por lei, estes termos e condições e a prestação dos nossos serviços são regidos e interpretados de acordo com a lei portuguesa e qualquer disputa decorrente desses termos e condições gerais e dos nossos serviços deverão ser submetidos exclusivamente ao tribunal competente.

2. Modificação deste Contrato

Reservamo-nos ao direito de interromper ou modificar qualquer parte deste Contrato sempre que considerarmos necessário ou desejável, a qualquer momento. Tais alterações entrarão em vigor imediatamente para os atuais e novos utilizadores do nosso website e para todos os vouchers adquiridos após a data efetiva da alteração, ou a partir do momento em que ela for divulgada ao utilizador, o que ocorrer primeiro.

Sugerimos que você reveja os nossos Termos de Uso, com frequência, para garantir que você se mantém informado sobre qualquer alteração no website. O uso do website após a atualização desses Termos de Uso constituirá a sua aceitação dos Termos de Uso modificados.



Também nos reservamos no direito de modificar ou eliminar qualquer recurso ou funcionalidade dos nossos serviços no website, incluindo, entre outros, requisitos para o acesso e uso das experiências turísticas.

3. Desacordos

Faremos todos os esforços possíveis para resolver quaisquer divergências que você possa ter com a SwimMadeira. Se esses esforços falharem, ao usar este website, você concorda que qualquer reclamação, disputa ou controvérsia que possa ter contra a SwimMadeira relacionada ou conectada de alguma forma a este Contrato, ao nosso website ou à compra de qualquer experiência, será resolvida na Jurisdição do Tribunal.

4. Detalhes de Reserva e Pagamento

4.1 Reservas online, por telefone e e-mail

Todas as reservas estão sujeitas a disponibilidade. As reservas podem ser feitas online através do nosso sistema de reservas (fornecido pela [FareHarbor](#)) em <https://www.swimmadeira.com/>, por telefone através do [+351 913 324 532](tel:+351913324532) ou por e-mail em info@swimmadeira.com. As reservas devem ser feitas por pessoas com 18 anos ou mais. Congratulamo-nos em receber clientes a partir dos 16 anos. Todos os clientes com menos de 18 anos devem ser acompanhados por um adulto.

Um contrato vinculativo entra em vigor quando recebemos do cliente todos os pagamentos aplicáveis no momento da reserva e enviamos a nossa confirmação de reserva. É da sua responsabilidade verificar a confirmação da reserva após o pagamento. Informe-nos imediatamente se alguma informação parecer incorreta, pois pode não ser possível fazer alterações à posteriori.



4.2 Termos de Pagamento

No momento da reserva, você deve pagar (i) o preço total publicado para férias ou (ii) um depósito de 20% (30% para viagens de vários dias) do preço publicado para férias (o "Depósito"), com o valor do preço das férias publicado a pagar a 60 dias (90 dias para viagens de vários dias) antes do início das suas férias com a SwimMadeira (a "Data de vencimento"). Para todas as reservas feitas com menos de 60 dias (90 dias para viagens de vários dias) antes do início das suas férias com a SwimMadeira, você deve pagar o preço das férias publicado no momento da reserva. Se não recebermos o pagamento até à data de vencimento, reservamo-nos no direito de cancelar sua reserva imediatamente e você perderá o seu depósito. Podemos concordar em estender a Data de Vencimento a seu pedido. Se, no entanto, você posteriormente deixar de pagar o preço das suas férias, consideraremos a reserva cancelada e você será responsável pelo pagamento das taxas de cancelamento aplicáveis. Elas estão descritas abaixo na seção 7 ("Cancelamento por si").

4.3 Métodos de pagamento

Você deve pagar o depósito para as suas férias com a SwimMadeira com cartões de crédito e débito (usando o nosso software fornecido pela [FareHarbor](#)) ou transferência bancária, no momento da reserva. Todos os detalhes serão fornecidos no pedido de pagamento da SwimMadeira. Não aceitamos dinheiro.

5. Informações sobre férias com a SwimMadeira

5.1 Preço

Os nossos preços são publicados no nosso website e você pode visualizá-los antes de realizar a sua reserva. Reservamo-nos no direito de alterar o preço publicado a qualquer momento, antes da sua reserva estar confirmada. Quaisquer ofertas especiais podem ser oferecidas, alteradas ou retiradas a qualquer momento e sem aviso prévio. Todos os preços indicados

no website são expressos em euros. Salvo disposição em contrário, incluem o IVA à taxa de imposto portuguesa e todos os outros impostos que daí possam resultar.

5.2 Descrição das férias da SwimMadeira

Todas as informações publicadas no nosso website e na nossa literatura promocional estão corretas no momento da sua publicação. Todas as descrições sobre alojamento, instalações e outros serviços são baseadas em informações obtidas pelos nossos fornecedores terceirizados. Lembre-se de que ocasionalmente algumas instalações ou serviços podem ser retirados por nossos fornecedores terceirizados devido a circunstâncias fora do nosso controlo, por exemplo, condições climáticas ou falta de procura. Onde as alterações forem significativas, procuraremos informá-lo o mais breve possível (consulte a seção 9 "Cancelamento pela SwimMadeira" abaixo).

5.3 Preferências de alojamento

Faremos todos os esforços razoáveis para garantir que todas as preferências de alojamento fornecidas no momento da reserva sejam atendidas. Ocasionalmente, no entanto, os nossos fornecedores de alojamento podem não conseguir atender a todas as solicitações devido a circunstâncias fora do nosso controlo. Todas as preferências de alojamento estipuladas no momento da reserva e a partir de então estão estritamente sujeitas à disponibilidade.

5.4 Itinerário

Reservamo-nos ao direito de alterar o itinerário publicado a qualquer momento. A sua segurança é de extrema importância para nós. A natação em águas abertas exige um certo grau de flexibilidade e podemos necessitar de adaptar o nosso itinerário em caso de condições climáticas adversas ou quaisquer outras circunstâncias fora do nosso controlo, em qualquer um de nossos locais de nado. A nossa equipa integra sempre pelo menos um



guia local ou piloto de embarcação que conhece a área suficientemente bem para garantir que nadamos nos melhores e mais seguros lugares.

6. Condições médicas

As férias da SwimMadeira são viagens ativas de férias de aventura. Congratulamo-nos com clientes de todas as idades (acima de 16 anos) e com habilidades de natação. No entanto, se você tiver alguma condição médica ou deficiência que possa afetar as suas férias com a SwimMadeira, entre em contato conosco antes de fazer a sua reserva, para que possamos aconselhar sobre a adequação das suas limitações. Se considerarmos razoavelmente incapazes de atender adequadamente às suas necessidades particulares, reservamo-nos no direito de recusar a sua reserva ou, se todos os detalhes não forem fornecidos no momento da reserva, cancelar a reserva assim que tomarmos conhecimento desses detalhes.

7. Cancelamento por si

Se você cancelar a sua reserva 90 dias ou menos antes do início das suas férias com a SwimMadeira, uma taxa de cancelamento será paga imediatamente a nós. As taxas de cancelamento são expressas através de uma percentagem do custo total das férias (conforme publicado no momento da reserva), da seguinte maneira:

Se você deseja cancelar a sua reserva, deve enviar-nos um aviso por escrito o mais rápido possível. O cancelamento entrará em vigor a partir da data de recebimento do seu aviso por escrito. Em todos os casos de cancelamento, você perderá o valor do seu depósito.

Recebimento do aviso de cancelamento antes da partida	Taxa de cancelamento a pagar
mais de 90 dias	Depósito 30%
61-89 dias	70%
60 dias	100%

Se, após a emissão da confirmação da reserva, você desejar fazer alterações na sua reserva, envie-nos uma solicitação por escrito. Todas as alterações estão sujeitas a uma taxa de administração de 35 EUR e 70 EUR (para viagens de vários dias) por pessoa. Se você deseja mudar para outras férias da SwimMadeira ou alterar a sua data de partida, envie-nos uma solicitação por escrito pelo menos 80 dias (120 dias para viagens de vários dias) antes do início das suas férias com a SwimMadeira. Faremos o possível para atender a sua solicitação, sujeito à disponibilidade. Se o preço das férias publicado ou a data que você deseja alterar for mais caro que a sua reserva original (na data de recebimento da sua solicitação), você também deverá pagar a diferença de preço. A sua nova reserva deve ser efetuada no mesmo ano civil.

8. Transferir a sua reserva para outra pessoa(s)

Esta opção está disponível desde que as seguintes condições sejam atendidas:

- a) você nos notifica por escrito pelo menos 80 dias antes da partida da viagem (120 dias para viagens de vários dias) e nos dá a autorização para fazer a transferência;
- b) a sua solicitação é acompanhada de todos os documentos relacionados com a reserva da outra pessoa ("cliente transferido"), com nome completo e detalhes de contato;



- c) esta opção de transferência apenas se aplica à reserva de um novo cliente e não a uma reserva já existente (em que o cliente já reservou);
- d) o cliente transferido aceita a transferência e estas condições da reserva, e cumpre todas as condições que se apliquem à reserva e aos nossos termos e condições;
- e) a taxa de transferência para essa alteração está sujeita a uma taxa de 40 euros e 80 euros (para viagens de vários dias) por pessoa (pessoa que transfere).

Observe que qualquer solicitação para transferir sua reserva existente (para outra data ou outra pessoa) será tratada como um cancelamento se esse aviso for recebido dentro de 80 dias antes da partida (120 dias para viagens de vários dias) e estará sujeito a despesas de cancelamento.

9. Cancelamento pela SwimMadeira

Tentamos sempre evitar o cancelamento de reservas ou fazer alterações em nossos itinerários publicados. No entanto, as férias pela SwimMadeira são organizadas com muitos meses de antecedência e pode ser necessário, em circunstâncias excepcionais, cancelar ou fazer alterações à sua reserva. Sujeito à seção 10 abaixo ("Força maior"), se cancelarmos ou fizermos uma alteração significativa à sua reserva, iremos esforçar-nos para o avisar com a maior brevidade possível de tal cancelamento ou alteração e ofereceremos a você (a seu pedido) uma alternativa de férias pela SwimMadeira, sujeitas à disponibilidade e exceto quando esse cancelamento ou alteração significativa estiver fora do nosso controle (consulte a seção 10 "força maior" abaixo). Você não precisará de fazer nenhum pagamento adicional se as férias alternativas pela SwimMadeira forem mais caras que a sua reserva original.

Sujeito à seção 10 abaixo ("Força maior"), se cancelarmos a sua reserva até 26 dias antes do início das suas férias pela SwimMadeira, você terá direito a um reembolso total de todas as quantias recebidas até a data. Se cancelarmos a sua reserva 25 dias ou menos antes do início

das suas férias pela SwimMadeira, você terá direito a um reembolso total de todas as quantias recebidas até o momento, além de uma compensação mínima de 35 EUR por pessoa.

10. Força maior

Lamentamos que não possamos assumir a responsabilidade ou pagar uma indenização quando a falha no cumprimento das nossas obrigações nos termos deste contrato for causada ou afetada por, ou você sofrer qualquer dano, perda ou despesa de qualquer natureza decorrente de circunstâncias fora do nosso controle. Para fins destas condições de reserva, as circunstâncias fora do nosso controle ou de "força maior" significam qualquer situação em que nós ou o fornecedor do(s) serviço(s) em questão, mesmo com todo o devido cuidado, não consigam prever ou evitar. É provável que tais eventos incluam guerra (real ou ameaçada), conflitos civis, distúrbios, disputas industriais, atividades terroristas, propagação de pandemias, desastres naturais ou nucleares, incêndio, problemas técnicos com transporte, fecho ou congestionamento ou restrição de aeroportos, parques nacionais, monumentos, estradas, portos ou espaço aéreo, condições climáticas adversas, erupção vulcânica, fechamento de aeroportos, portos ou espaço aéreo e todos os eventos similares fora do nosso controle.

11. Comunicar connosco

Todas as reservas feitas online serão confirmadas por e-mail e todas as comunicações subsequentes serão feitas por e-mail. As reservas por telefone também serão confirmadas por e-mail, salvo indicação em contrário no momento da reserva. Você deve informar-nos no momento da reserva, se desejar ser contatado por correio. Todas as referências nestas condições de reserva para incluem email e correio, conforme apropriado.

12. Antes de viajar

12.1 Seguros

É uma condição da sua reserva e sua responsabilidade garantir que você tenha uma cobertura de seguro adequada para as providências e atividades de viagem que você reservou connosco. Você deve possuir uma cobertura de seguro abrangente válida para uma atividade de desportos de aventura, incluindo “natação em águas abertas”. A política do seu seguro deve incluir despesas médicas (incluindo transporte), repatriamento de emergência, doença de viagem e acidentes pessoais durante as experiências. Ser-lhe-á pedido que nos forneça os detalhes do seu seguro (nome da empresa, número da apólice e contato 24 horas) antes de realizar qualquer atividade de natação.

12.2 Passaporte e requisitos de visto

É da sua responsabilidade verificar os requisitos atualizados da sua viagem e visto e garantir que você tem qualquer visto necessário para entrar no país de destino.

13. Política de proteção de dados

Nós iremos-lhe pedir algumas informações pessoais no momento da reserva para processar a sua reserva. Essas informações incluem, quando aplicável, o seu e-mail, nome e morada, detalhes de pagamento, preferências de tipo de quarto de hotel, condições médicas e restrições alimentares (que podem divulgar as suas crenças religiosas). Ao fazer a sua reserva, você concorda que podemos usar ou divulgar essas informações para fins de processamento da sua reserva. Pode ser necessário passar algumas dessas informações aos nossos fornecedores terceirizados, como hoteleiros, e, ao fazer a sua reserva, você aceita que isso possa envolver o envio de informações para países que não possuam um nível de legislação de privacidade igual ao de Portugal. Essas informações também podem ser fornecidas ao governo ou a autoridades públicas, conforme exigido por lei.



Também gostaríamos de armazenar e usar essas informações para fins de marketing futuros. Somente seu nome e detalhes de contato serão usados para esse fim. Por favor, informe-nos por escrito se não deseja que os seus dados sejam usados dessa maneira.

Este website usa o Google Analytics, um serviço fornecido pelo Google que usa arquivos de texto (cookies) que são colocados no seu computador para ajudar na forma como o website é usado. Ao usar este website, você concorda com o processamento de dados sobre você por parte da Google, da maneira e para os fins descritos acima.

Você tem o direito de fazer uma solicitação por escrito sobre quais informações pessoais que estamos mantendo ou processando atualmente, para a finalidade e para quem elas possam ser ou foram divulgadas. Cobraremos uma taxa para responder a essa solicitação, mas pretendemos fazê-lo dentro de 45 dias após o recebimento. Em certas circunstâncias limitadas, temos o direito de recusar a sua solicitação.

Entre em contato imediatamente se você considerar que algum dos seus dados pessoais que estamos processando são imprecisos ou incorretos.

14. Fotografias e Testemunhos

Qualquer vídeo ou imagem sua utilizada ou tirada em qualquer experiência da SwimMadeira pode ser usada por nós gratuitamente em todas os canais (existentes ou criados no futuro) para fins promocionais ou de marketing, incluindo, entre outros, materiais promocionais de qualquer tipo, como folhetos, vídeos, fotos ou websites. Qualquer feedback por escrito fornecido à empresa também pode ser usado para fins promocionais, conforme detalhado acima.

15. Reclamações

Queremos que você tenha umas férias agradáveis e relaxantes conosco. No entanto, se você não estiver satisfeito com qualquer aspecto das suas férias pela SwimMadeira, informe a sua reclamação a um membro da equipa da SwimMadeira o mais rápido possível. A equipa



da SwimMadeira fará todo o possível para corrigir o problema durante as suas férias pela SwimMadeira. Se mesmo assim, você ainda não estiver satisfeito e quiser fazer uma reclamação ao voltar para casa, escreva-nos no endereço abaixo dentro de 28 dias após o final das suas férias pela SwimMadeira:

E-mail: info@swimmadeira.com

Correio: Travessa Correia Gonçalves Nº6, 9125-129 Caniço, Portugal – Ilha Da Madeira.

Livro de Reclamações Online: <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

16. Limitação de responsabilidade

Não nos responsabilizamos por qualquer insatisfação, reduzido grau de divertimento, perda, ferimento ou dano resultante das suas férias pela SwimMadeira, a menos que causado por negligência nossa. Tomamos todo o cuidado possível para organizar as suas férias na SwimMadeira. No entanto, às vezes somos dependentes de outras organizações, das quais não possuímos ou operamos, para o fornecimento de alojamento e determinadas viagens. Consequentemente, não seremos responsáveis por perdas, danos, inconvenientes, morte ou ferimentos pessoais devido à negligência, ato ou omissão de qualquer outra empresa ou causados por um evento fora do controlo razoável.

Também não assumimos nenhuma responsabilidade por qualquer perda consequente que você possa sofrer em relação a quaisquer acordos que você reserve para coincidir com as suas férias pela SwimMadeira, incluindo acordos de viagem e alojamento.

Se alguma Convenção Internacional se aplicar ou governar qualquer um dos serviços ou instalações providenciados ou fornecidos por nós ou por qualquer um de nossos terceiros fornecedores, e você fizer uma queixa contra nós de qualquer natureza resultante de morte, lesão, perda ou dano sofrido durante ou como resultado da prestação desses serviços ou instalações, a nossa responsabilidade de pagar uma indemnização e / ou o valor (se houver) da indemnização paga a você por nós será limitada de acordo com e / ou de maneira idêntica ao previsto pela Convenção Internacional em questão (em todos os casos, inclusive no que

se refere às condições de responsabilidade, o prazo para apresentação de qualquer reclamação e o tipo e montante de quaisquer danos que possam ser concedidos).

17. Acordo de não nadadores

Os convidados que não nadam são bem-vindos nas nossas viagens, sujeitos as disponibilidades, no entanto, não podem juntar-se a nós em qualquer dos preparativos que envolvam o transporte de e para os locais de natação ou nas próprias natações. Levamos a segurança muito a sério e é por esta razão que não são permitidos não nadadores nas embarcações de segurança que acompanham os nossos nadadores.

Nas viagens em que ficamos alojados em vários hotéis, os não nadadores podem ter de fazer os seus próprios preparativos de viagem entre alojamentos. Por favor, verifique a secção "**O que está incluído?**" na página da viagem específica para obter mais informações.

Note que as reservas de não nadadores estão sujeitas aos mesmos termos e condições que as reservas de nadadores regulares.

18. Loja - Merchandising

A satisfação de todas as encomendas realizadas na loja on-line esta sujeita à disponibilidade. A SwimMadeira, tenta assegurar que todos os itens colocados as vendas no site estão em stock, contudo, sempre que se verifique rotura de stock a SwimMadeira, reserva o direito de prolongar o prazo de envio do artigo ou cancelar a encomenda. Nestes casos a SwimMadeira, informará o cliente de tal facto e procederá reembolso do valor pago sempre que necessário.

Últimas alterações feitas a 15 de Março de 2023