

Termos do contrato entre a Soko e os parceiros e guias

Os termos deste contrato vinculam a SOKO Lda., operadora do site Guiders.pt, doravante “Site” com sede social na Av. Coronel Eduardo Galhardo nº 34-1dt, Lisboa, NIPC 515816469 e o parceiro prestador de serviços de experiências turística ou viagens, doravante “Parceiro”.

Quando o parceiro se regista para trabalhar com o site, aceita estes termos e quaisquer outros termos que constam no site Guiders.pt ou nas plataformas e softwares de provedores de serviços com os quais o site trabalha.

A- Trabalhar com o Site Guiders.pt (nosso site)

A1. Não obstante todo trabalho que dedicamos ao nosso site no sentido de promover a melhor experiência para o cliente e parceiro, não podemos na medida do permitido por lei, ser responsabilizados por quaisquer erros, quaisquer interrupções ou quaisquer partes de informação em falta – embora envidemos os nossos melhores esforços para corrigir/solucionar os mesmos assim que possível.

A2. No nosso site vendemos experiências que são realizadas por nós, todavia em momentos de grande procura convidamos os parceiros para em nome do site e da sua operadora SOKO, prestarem os serviços ou experiências aos nossos clientes.

A3. Os Parceiros devem criar uma Conta de Parceiro, fornecendo os dados que solicitamos sem erros ou omissões pelo que é o único responsável de se certificar que todas informações (incluindo dados de pagamento e dados de contacto) estão corretas e atualizadas, para poder conseguir aceder, aceitar e prestar os serviços disponíveis.

A4. As instruções para a criação da Conta de Parceiro e subsequentemente criação da Conta Guias estão disponíveis no rodapé do site na secção “Become a Partner”.

A5. No site a apresentação, a promoção assim como os detalhes das experiências estão na língua inglesa por isso deve certificar-se que entende o que é oferecido ao Cliente e que conhece e encontra-se capaz de prestar de forma eficiente o serviço ou experiência que tem de realizar em nome do site.

A6. O site lista na conta dos parceiros as experiências disponíveis para que os parceiros possam aceitar caso assim o entendam.

Toda informação necessária a prestação adequada do serviço está disponível no site, nomeadamente, número de clientes, local e Hora de Inicio, duração, paragens e local final da experiência, preço que vai receber do site.

A7. O parceiro antes de aceitar realizar a(s) experiências ou prestar o(s) serviço(s) deve estar certo de que, na data e na hora da experiência, tem disponível pessoal, equipamento e condições adequadas para prestar o serviço solicitado, sob pena de incorrer em penalizações monetárias conforme mencionadas na secção “Penalizações de Cancelamentos”

A8. O parceiro deve diariamente consultar a lista de experiência na sua conta e pode aceitar aquela(s) que entender. É responsabilidade do parceiro preencher corretamente os dados solicitados pelo site, pelo que deve certificar-se de que a informação introduzida está correta.

A9. O parceiro após aceitar e receber a confirmação da prestação do serviço, deve apresentar-se no local da recolha dos clientes com uma antecedência de 30(trinta) minutos relativamente a hora marcada para o início da experiência.

B. Preços

B1. O site lista na conta dos parceiros a(s) experiência(s) que precisam ser realizadas pelos parceiros que para além de outras informações menciona o preço a pagar aos parceiros. O Preço mencionado inclui taxas e impostos legais

B2. Preços apresentados de forma errónea, devido por exemplo a erros tipográficos não são vinculativos e se necessários podemos cancelar o serviço.

B3. Os preços da lista apresentados nas contas dos parceiros referem-se ao valor total da experiência.

C. Validação dos bilhetes, início e Fim da Viagem/Experiencia

C1. O site emite e-tickets aos clientes quando eles adquirem os serviços, experiências ou viagens no site.

C2. O parceiro que vai prestar o serviço deve ter equipamento necessário, normalmente um telemóvel, com tecnologia para ler e validar os e-tickets do serviço que aceitou e vai realizar.

C3. Só com a Leitura e Validação dos e-tickets antes do início da viagem/experiência por parte do guia, garante ao parceiro o recebimento da viagem/experiencia realizada.

C4. Nenhum guia deve iniciar a viagem antes de ler e validar todos bilhetes dos clientes que vão participar na viagem/experiência

C5. O guia deve iniciar o serviço de viagem/experiência só depois de validar e ler os e-tickets de todos clientes e deve impreterivelmente fechar o serviço quando acabar a viagem/experiência só assim garante que receberá pelo serviço prestado

D. Pagamentos/Recebimentos

D1. Os serviços prestados pelos Partners serão pagos pelo site no prazo de 7 (sete) a 9 (nove) dias salvo por motivo não imputável ao site, tais como por exemplo serviço iniciado pelo guia sem previamente validar os bilhetes e/ou dar início ou final da viagem, formulários para pagamentos mal preenchidos pelo partner, entre outros.

D2. O Pagamento será enviado para conta indicada pelo partner na plataforma de pagamentos do site, após apuramento dos valores dos serviços prestados e faturados pelo partner deduzido de eventuais penalizações.

D3. Deve contactar o site pelo email support@guiders.pt sempre necessitar mais esclarecimentos sobre os seus recebimentos.

E. Condições de compra e outros

E1. Quando o cliente faz uma reserva está a aceitar as condições aplicáveis conforme apresentado no processo de reserva. Deve ler com atenção as condições de compra, de cancelamento ou outras informações, nomeadamente mobilidade reduzida, idade mínima, mencionadas nas informações dos serviços e experiências do nosso site.

E2. Todas compras terão um custo de cancelamento que deriva do custo do processamento da compra e do reembolso.

F. Privacidade e cookies

F1. Ao entrar ou ao comprar nosso site deve consultar a nossa declaração de privacidade e Cookies onde irá saber mais sobre a privacidade, sobre os cookies ou sobre como tratamos os dados pessoais.

F2. Todos os dados, incluindo os dados pessoais, serão tratados em conformidade com a nossa política de privacidade e as leis e regulamentos de proteção de dados aplicáveis.

G. Pedidos e suporte

G1. Pedidos de suporte, relativamente aos serviços ou experiências do nosso site recebimentos contacte a nossa equipa pelo email support@guiders.pt

G. Direitos de propriedade intelectual

G1. Salvo indicação em contrário, todos os direitos no nosso Site são propriedade da SOKO Lda.

G2. Não está autorizado a copiar, reproduzir ou utilizar tudo o que esteja no nosso Site para fins comerciais sem o consentimento por escrito da SOKO Lda. ou dos seus licenciadores.

H. Precisa de Ajuda

H1-Se tiver alguma dúvida ou reclamação, por favor contacte support@guiders.pt

Indique:

- Breve descrição do problema ou do que precisa;
- quaisquer documentos comprovativos (extrato bancário, faturas, recibos, etc.).
- Código do(s) e-Ticket(s) relativamente a reclamação;

H2. As suas dúvidas, reclamações ou problemas são urgentes para nós por isso terá um tratamento de máxima prioridade.

I. Medidas contra comportamentos inaceitáveis

I1. Temos o direito de o impedir o guia ou partner de fazer quaisquer serviços, experiência/viagem em nome do site e/ou interromper a utilização do nosso site, o nosso Serviço de apoio ao cliente, e/ou a sua conta. Obviamente, apenas o faremos se, na nossa opinião, existir uma boa razão para tal – por exemplo:

- fraude ou abuso
- não conformidade com as leis ou regulamentos aplicáveis
- Comportamento inadequado ou ilícito (por ex, violência, ameaças ou invasão de privacidade) em relação a nós, a qualquer uma das empresas com quem trabalhamos – ou qualquer outra pessoa, nesse sentido.

I2. Se cancelarmos a prestação do serviço como resultado desse comportamento, não terá direito a qualquer recebimento. Podemos indicar-lhe o motivo do cancelamento, exceto se tal (a) violar as leis aplicáveis e/ou (b) impedir ou obstruir a deteção ou prevenção de fraude ou outras atividades ilegais. Se pensa que cancelámos incorretamente o seu serviço, por favor contacte a nossa equipa do Serviço de apoio ao cliente.

J. Responsabilidade/Cancelamentos/ Penalizações

J1. O Partner após aceitar prestar serviço, experiência, viagem ou outro listados na conta partner do nosso site, deve ter a atenção as seguintes regras e penalizações de cancelamento de prestação de serviço:

- a) O Partner tem a responsabilidade exclusiva pelos custos que o site incorrer como resultado do incumprimento do serviço vendido quando não comparecer no local na hora acordada, em condições técnicas , equipamento ou pessoal , afim de prestar o serviço a que se propôs.
- b) O Partner que cancelar, com menos de 14 horas de antecedência, relativamente ao inicio do serviço a que se propôs, será penalizado no valor correspondente a 10% da prestação do serviço do partner;

L. Limitação de responsabilidade

L1. Somos responsáveis pelos custos em que incorrer como resultado direto de um incumprimento em nosso nome. Não seremos responsabilizados por exemplo por:

- perdas indiretas ou danos indiretos
- erros num endereço de email, número de telefone ou número do cartão de crédito
- força maior ou evento que esteja além do nosso controlo.

L2. Se violar estes termos ou termos dos nossos parceiros de serviço, na medida do permitido por lei:

- não seremos responsabilizados por quaisquer custos em que tenha incorrido como resultado dessa violação e
- o utilizador não terá direito a qualquer reembolso.

L3. Na medida do permitido por lei, o máximo que nós, ou qualquer nossa parceira de serviço, podemos ser responsabilizados é pelo custo da sua prestação efetiva da experiência e/ou serviço.

M. Lei aplicável e foro

M1. Na medida do permitido pela lei do consumidor em vigor em Portugal, qualquer litígio será exclusivamente submetido aos tribunais competentes em Lisboa.

Terms of the contract between Soko and the partners and guides

The terms of this agreement bind SOKO Lda., operator of the website Guiders.pt, hereinafter "Site" with registered office at Av. Coronel Eduardo Galhardo nº 34-1dt, Lisbon, NIPC 515816469 and the partner providing services of tourist experiences or travel, hereinafter "Partner".

When the partner registers to work with the website, he accepts these terms and any other terms contained on the website Guiders.pt or on the platforms and software of service providers with which the website works.

A- Work with Site Guiders.pt (our website)

A1. Notwithstanding all the work we do on our website to promote the best customer and partner experience, we cannot, to the extent permitted by law, be held responsible for any errors, any interruptions or any missing pieces of information – although we will use our best efforts to correct/resolve them as soon as possible.

A2. On our website we sell experiences that are carried out by us, however in times of great demand we invite partners to on behalf of the site and its operator SOKO, provide the services or experiences to our customers.

A3. Partners must create a Partner Account, providing the data we request without errors or omissions, and you are solely responsible for making sure that all information (including payment details and contact details) is correct and up-to-date in order to be able to access, accept and provide the services available.

A4. Instructions for creating the Partner Account and subsequently creating the Tabs Account are available in the footer of the website in the "Become a Partner" section.

A5. On the website the presentation, the promotion as well as the details of the experiences are in the English language so you must make sure that you understand what is offered to the Customer and that you know and are able to efficiently provide the service or experience that you have to carry out on behalf of the website.

A6. The site lists in the partners' account the available experiences for the partners to accept if they so choose.

All information necessary for the proper provision of the service is available on the website, namely, number of customers, place and Start Time, duration, stops and final place of the experience, price you will receive from the site.

A7. The partner before agreeing to carry out the experiment(s) or provide the service(s) must be certain that, on the date and time of the experience, it has adequate personnel, equipment and conditions available to provide the requested service, under penalty of incurring monetary penalties as mentioned in the section "Cancellation Penalties"

A8. The partner should consult the experience list on their account on a daily basis and can accept the one(s) they want. It is the responsibility of the partner to correctly fill in the data requested by the website, so you must make sure that the information entered is correct.

A9. The partner, after accepting and receiving confirmation of the provision of the service, must present himself at the place of collection of customers with an advance of 30 (thirty) minutes in advance of the scheduled time for the beginning of the experience.

B. Prices

B1. The site lists in the account of the partners the experience(s) that need to be carried out by the partners that in addition to other information mentions the price to be paid to the partners. The Price mentioned includes legal fees and taxes

B2. Prices displayed in an erroneous way, due for example to typographical errors are not binding and if necessary we can cancel the service.

B3. The list prices displayed in partner accounts refer to the total value of the experience.

C. Validation of tickets, start and end of the Trip/Experience

C1. The site issues e-tickets to customers when they purchase the services, experiences or trips on the site.

C2. The partner that will provide the service must have the necessary equipment, usually a mobile phone, with technology to read and validate the e-tickets of the service that you have accepted and will perform.

C3. Only with the Reading and Validation of the e-tickets before the beginning of the trip/experience by the guide, guarantees the partner the receipt of the trip / experience made.

C4. No guide should start the trip before reading and validating all tickets of the customers who will participate in the trip/experience.

C5. The guide must start the travel / experience service only after validating and reading the e-tickets of all customers and must close the service when the end of the trip / experience only thus guarantees that you will receive the service provided.

D.Payment/Cashing

D1. The services provided by the Partners will be paid for by the website within 7 (seven) to 9 (nine) days except for reasons not attributable to the website, such as service initiated by the guide without

previously validating the tickets and/or starting or ending the trip, forms for payments poorly completed by the partner, among others.

D2. The Payment will be sent to the account indicated by the partner in the payment platform of the site, after calculation of the values of the services provided and invoiced by the partner deducted of any penalties.

D3. You should contact the site via the email: support@guiders.pt if you need further clarification about your receipts.

E. Purchase conditions and others

E1. When the customer makes a reservation they are accepting the applicable conditions as presented in the booking process. You should carefully read the conditions of purchase, cancellation or other information, including reduced mobility, minimum age, mentioned in the information of the services and experiences of our website.

E2. All purchases will have a cancellation cost that derives from the cost of processing the purchase and the refund.

F. Privacy and Cookies

F1. When entering or purchasing our website you should consult our privacy and Cookies statement where you will learn more about privacy, about cookies or about how we treat personal data.

F2. All data, including personal data, will be treated in accordance with our privacy policy and applicable data protection laws and regulations.

G. Orders & Support

G1. Requests for support, regarding the services or experiences of our website receipts

Contact our team by email support@guiders.pt

H. Intellectual property rights

H1. Unless otherwise stated, all rights on our Site are the property of SOKO Lda.

H2. You are not authorized to copy, reproduce or use everything on our Site for commercial purposes without the written consent of SOKO Lda. or its licensors.

I. Need Help

I1. If you have any questions or complaints, please contact support@guiders.pt

Indicate:

- Brief description of the problem or what you need;
- any supporting documents (bank statement, invoices, receipts, etc.).

- Code of the e-Ticket(s) in relation to the complaint;

I2. Your questions, complaints or problems are urgent for us so you will have a top priority treatment.

J. Measures against unacceptable behavior

J1. We have the right to prevent you from doing any services, experience/travel on behalf of the website and/or to stop using our website, our Customer Service, and/or your account. Of course, we will only do so if, in our opinion, there is a good reason for it – for example:

- fraud or abuse
- non-compliance with applicable laws or regulations
- Inappropriate or unlawful behavior (e.g. violence, threats or invasion of privacy) towards us, any of the companies we work with – or any other person, for that matter.

J2. If we cancel the provision of the service as a result of this behavior, you will not be entitled to any receipt. We may indicate to you the reason for the cancellation, unless doing so would (a) violate applicable laws and/or (b) prevent or obstruct the detection or prevention of fraud or other illegal activities. If you think we have incorrectly canceled your service, please contact our Customer Service team.

K. Responsabilidade/Cancelamentos/Penalizações

K1. The Partner after agreeing to provide service, experience, travel or other listed in the partner account of our website, must pay attention to the following rules and penalties of cancellation of provision of service:

- a) The Partner has the sole responsibility for the costs that the website incurs as a result of non-compliance with the service sold when it does not appear on site at the agreed time, in technical conditions, equipment or personnel, in order to provide the service to which it has proposed.
- b) The Partner who cancels, less than 14 hours in advance, in relation to the beginning of the service to which he proposed, will be penalized in the amount corresponding to 10% of the provision of the Partner's service;

L. Limitation of Liability

L1. We are responsible for the costs you incur as a direct result of a default on our behalf. We will not be held responsible for example:

- indirect loss or indirect damage
- errors in an email address, phone number, or credit card number
- a higher power or an event that is beyond our control.

L2. If you violate these terms or terms of our service partners, to the extent permitted by law:

- we will not be liable for any costs you have incurred as a result of such breach and
- the guide shall not be entitled to any refund.

L3. To the extent permitted by law, the maximum that we, or any of our service partners, can be held responsible for is the cost of your actual provision of the experience and/or service.

M. Applicable law and forum of public opinion

M1. To the extent permitted by the consumer law in force in Portugal, any dispute will be exclusively submitted to the competent courts in Lisbon.