Termos e Condições de Serviço

Condições oficiais de reserva, cancelamento e reembolso

12 de novembro de 2026

1. Introdução

Estas Condições Gerais aplicam-se a este site e às transações relacionadas aos nossos produtos e serviços. O cliente também poderá estar sujeito a contratos adicionais relativos ao relacionamento com a Prode Tours ou a produtos e serviços contratados. Caso esses contratos contenham disposições conflitantes com as presentes Condições Gerais, prevalecerão as disposições dos contratos adicionais.

2. Descrição dos serviços

O serviço de transporte com motorista (NCC — noleggio con conducente) é uma modalidade de transporte não regular de passageiros, prestada exclusivamente mediante reserva, com veículos autorizados e motoristas profissionais.

Os serviços oferecidos incluem experiências guiadas privativas e em grupo; serviços turísticos em colaboração com guias credenciados; traslados de e para aeroportos, portos e estações ferroviárias; e passeios e excursões de um dia, com itinerários previamente acordados.

3. Reservas

As reservas podem ser solicitadas por telefone, aplicativos de mensagens, e-mail ou pelo formulário de contato disponível no site. A reserva será considerada confirmada somente após o recebimento de confirmação por escrito da Prode Tours Società Cooperativa.

4. Pagamentos

Nas reservas pagas on-line pelo site, são aceitos exclusivamente cartões de crédito ou débito e PayPal. Para serviços contratados diretamente com a Prode Tours, o pagamento poderá ser feito por cartão, PayPal, transferência bancária ou dinheiro, conforme a proposta ou confirmação por escrito. Transferência bancária e dinheiro não são opções disponíveis no checkout do site.

5. Política de cancelamento

Transfers com tarifa e passeios curtos Transfer com tarifa publicada: reembolso de 100% com pelo menos 24 horas de antecedência. Passeios com duração de até 2 horas, inclusive: reembolso de 100% com pelo menos 24 horas de antecedência.

Transfers fora da tabela de preços Transfer fora da tabela de preços: reembolso de 100% com pelo menos 48 horas de antecedência.

Experiências e passeios com mais de 2 horas Experiências e passeios com duração superior a 2 horas: reembolso de 100% com pelo menos 10 dias de antecedência; 70% com menos de 10 dias, mas pelo menos 48 horas antes. Com menos de 48 horas, é possível apenas solicitar o reagendamento, sujeito à disponibilidade.

Estas condições também se aplicam às experiências de vários dias fora da Itália, incluindo os roteiros Around the World na Tanzânia e em Zanzibar.

Outros serviços personalizados Outros serviços personalizados ou fora do catálogo (exceto transfers fora da tabela de preços): reembolso de 100% com pelo menos 10 dias de antecedência; 70% com menos de 10 dias, mas pelo menos 48 horas antes. Com menos de 48 horas, é possível apenas solicitar o reagendamento, sujeito à disponibilidade.

B2B e Corporate — cancelamento de eventos e serviços individuais O cancelamento de um evento completo exige aviso prévio de pelo menos 72 horas; o cancelamento de um serviço individual exige pelo menos 12 horas. Eventuais consequências financeiras seguem a proposta ou confirmação por escrito. Os serviços de motorista à disposição têm duração mínima de 4 horas.

6. Alterações, reagendamento e não comparecimento

O reagendamento depende de disponibilidade e confirmação por escrito. Os prazos são calculados a partir do recebimento da solicitação no fuso horário Europe/Rome. Permanecem preservados os direitos legais obrigatórios e as condições escritas mais favoráveis.

As condições específicas do serviço prevalecem sobre resumos gerais, preservados os direitos legais obrigatórios.

Buscas em aeroportos e portos: acompanhamos os voos por aplicativo e enviamos o veículo ao pouso real, mesmo com antecipação ou atraso. Nos portos, ajustamos a busca à chegada real do navio. Se o voo ou a viagem marítima for cancelado, o cliente deverá entrar em contato com a Prode Tours e informar o novo itinerário para combinar outra busca sem penalidade pela alteração. Sem comunicação e sem nova busca combinada, a reserva do traslado será considerada no-show e não reembolsável segundo as condições aplicáveis. Esta situação difere do cancelamento voluntário do transfer, preservados os direitos legais obrigatórios.

7. Responsabilidade e execução dos serviços

Todos os motoristas possuem as licenças e autorizações exigidas pelas normas de transporte aplicáveis. Os serviços são prestados em conformidade com as leis de segurança viária e as regras de trânsito. A Prode Tours Società Cooperativa não será responsabilizada por atrasos, interrupções ou problemas na prestação do serviço decorrentes do trânsito, de condições climáticas adversas, de força maior ou de outras circunstâncias fora de seu controle razoável, respeitados os direitos legais obrigatórios do consumidor.

8. Conduta dos passageiros

É estritamente proibido aos passageiros fumar dentro do veículo, inclusive cigarros eletrônicos; consumir alimentos ou bebidas alcoólicas sem autorização prévia; e danificar, sujar ou utilizar o veículo indevidamente. Os danos causados serão cobrados da pessoa responsável. O motorista poderá recusar ou interromper o serviço diante de comportamento perigoso, ilegal ou inadequado.

9. Bagagens e animais

Os passageiros podem transportar uma quantidade limitada de bagagens, que deverá ser informada no momento da reserva. Bagagens excedentes não acordadas previamente poderão ser recusadas. A presença de animais deverá ser informada ao reservar. O transporte de animais dependerá da documentação sanitária válida e do cumprimento da legislação aplicável.

> Nos serviços reservados na categoria Minibus, o transporte de bagagens de mão é sempre garantido, com capacidade máxima para 8 volumes grandes. Para todas as categorias, continuam valendo os limites de passageiros e bagagens informados no formulário de reserva e na confirmação do serviço.

10. Aceitação dos termos

Ao confirmar ou finalizar uma reserva, o cliente declara que leu, compreendeu e aceitou integralmente estes Termos e Condições.

11. Tratamento de dados pessoais

Os dados pessoais coletados durante a reserva são tratados de acordo com as leis e normas aplicáveis de proteção de dados. Informações adicionais estão disponíveis na Política de Privacidade publicada no site.

12. Caráter vinculante

Ao se cadastrar, acessar ou utilizar este site de qualquer outra forma, o usuário concorda em cumprir estes Termos e Condições. O simples uso do site pressupõe ciência e aceitação destas condições. Em situações específicas, também poderemos solicitar aceitação expressa.

13. Comunicações eletrônicas

Ao utilizar este site ou entrar em contato conosco por meios eletrônicos, o usuário concorda que a Prode Tours poderá enviar comunicações eletrônicas pelo site ou por e-mail. O usuário reconhece que acordos, avisos, informações e outras comunicações fornecidas eletronicamente atendem às exigências legais aplicáveis, inclusive quanto à forma escrita, quando permitido por lei.

14. Propriedade intelectual

A Prode Tours ou seus licenciantes detêm e controlam os direitos autorais e demais direitos de propriedade intelectual sobre este site e sobre os dados, informações e recursos nele exibidos ou acessíveis.

14.1 Todos os direitos reservados. Salvo indicação expressa em contrário, nenhuma licença ou outro direito de propriedade intelectual é concedido ao usuário. Sem autorização prévia e por escrito, é proibido utilizar, copiar, reproduzir, executar, exibir, distribuir, incorporar a meios eletrônicos, modificar, descompilar, transferir, baixar, transmitir, monetizar, vender, comercializar ou explorar comercialmente os recursos deste site, exceto nos limites expressamente permitidos por normas legais obrigatórias, como o direito de citação.

15. Boletim informativo

Sem prejuízo do disposto acima, o usuário poderá encaminhar eletronicamente nosso boletim informativo a outras pessoas que possam ter interesse em visitar o site.

16. Conteúdo e serviços de terceiros

Este site pode conter links ou referências a sites de terceiros. Não monitoramos nem revisamos seu conteúdo. Os produtos e serviços disponibilizados por esses sites estão sujeitos às condições dos respectivos terceiros. Opiniões e materiais neles publicados não representam necessariamente a posição ou aprovação da Prode Tours. Não nos responsabilizamos por suas práticas de privacidade ou conteúdo. O usuário assume os riscos relacionados ao acesso a tais sites e serviços. Não nos responsabilizamos por perdas ou danos decorrentes da divulgação de informações pessoais pelo usuário a terceiros, respeitadas as normas legais obrigatórias.

17. Uso responsável

Ao visitar este site, o usuário concorda em utilizá-lo apenas para as finalidades permitidas por estes Termos, por contratos adicionais celebrados conosco, pela legislação aplicável, pelas práticas geralmente aceitas na internet e pelas diretrizes do setor. É proibido usar o site ou nossos serviços para publicar ou distribuir conteúdo contendo programas maliciosos; utilizar dados coletados no site para marketing direto; ou realizar coleta sistemática ou automatizada de dados. Também é proibida qualquer atividade que cause ou possa causar danos ao site ou prejudique seu desempenho, disponibilidade ou acessibilidade.

18. Conteúdo publicado pelo usuário

Poderemos disponibilizar ferramentas abertas de comunicação, como comentários, publicações, fóruns, quadros de mensagens, avaliações e recursos de redes sociais. Pode não ser possível analisar antecipadamente todo o conteúdo compartilhado por usuários. Reservamo-nos, contudo, o direito de revisar conteúdos, monitorar o uso e as atividades do site e remover ou recusar publicações a nosso critério. Ao compartilhar informações por essas ferramentas, o usuário concorda em cumprir estes Termos, a legislação e os direitos de terceiros.

19. Envio de ideias

Não envie ideias, invenções, obras autorais ou outras informações que possam constituir sua propriedade intelectual sem antes celebrar conosco um acordo sobre propriedade intelectual ou confidencialidade. Se esse material for enviado sem acordo escrito, o usuário concede à Prode Tours uma licença mundial, irrevogável, não exclusiva e gratuita para utilizar, reproduzir, armazenar, adaptar, publicar, traduzir e distribuir o conteúdo em mídias existentes ou futuras.

20. Encerramento do acesso

A nosso critério, poderemos modificar ou interromper, temporária ou permanentemente, o acesso ao site ou a serviços disponibilizados por ele. O usuário concorda que não seremos responsáveis por modificações, suspensões ou interrupções de acesso ou uso do site e de conteúdos compartilhados, nos limites permitidos pela legislação aplicável. Não haverá direito automático a indenização pela perda permanente de recursos, configurações ou conteúdos, sem prejuízo de direitos legais obrigatórios. É proibido contornar ou tentar contornar medidas de restrição de acesso ao site.

21. Garantias e responsabilidade

Nenhuma disposição desta seção limita ou exclui garantias legais quando tal limitação ou exclusão for proibida. Este site e seu conteúdo são disponibilizados 'no estado em que se encontram' e 'conforme a disponibilidade', podendo apresentar imprecisões ou erros de digitação. Na medida permitida por lei, não oferecemos garantias expressas ou implícitas sobre disponibilidade, exatidão ou integridade do conteúdo. Não garantimos que o site atenderá a todas as necessidades do usuário nem que funcionará sem interrupções, atrasos, falhas de segurança ou erros.

Nenhuma informação publicada no site constitui orientação jurídica, financeira ou médica. Quando necessário, procure um profissional qualificado.

Na extensão máxima permitida pela legislação aplicável, não responderemos por danos diretos ou indiretos, inclusive perda de lucros ou receitas, perda ou corrupção de dados, programas ou bancos de dados, e danos a bens ou informações, decorrentes do acesso ou uso do site. Salvo previsão expressa em contrato adicional, nossa responsabilidade máxima por danos relacionados ao site ou a produtos e serviços nele comercializados ficará limitada ao preço total pago pelo cliente pelos produtos ou serviços correspondentes, considerando conjuntamente todas as reclamações.

Proteção legal obrigatória: nenhuma disposição destes Termos exclui ou limita responsabilidade quando isso for proibido por lei, inclusive por fraude, dolo, culpa grave, morte, danos pessoais ou garantias obrigatórias dos consumidores. Qualquer limitação será aplicada apenas nos limites legais e interpretada de forma restritiva.

22. Privacidade

Para acessar o site ou determinados serviços, poderá ser necessário fornecer informações pessoais durante um cadastro. O usuário concorda em fornecer dados verdadeiros, corretos e atualizados. Para saber como tratamos dados pessoais, consulte nossa Política de Privacidade e Política de Cookies.

23. Acessibilidade

Comprometemo-nos a tornar o conteúdo disponibilizado acessível a pessoas com deficiência. Caso alguma parte do site não possa ser acessada, envie-nos uma descrição detalhada do problema. Quando ele puder ser identificado e resolvido com ferramentas e técnicas de tecnologia da informação usualmente aceitas, procuraremos corrigi-lo prontamente.

24. Restrições de exportação e cumprimento da legislação

É proibido acessar este site a partir de países ou territórios onde seu conteúdo ou a compra de produtos e serviços nele oferecidos sejam ilegais. O usuário não poderá utilizar o site em violação às leis e normas italianas sobre exportação.

25. Marketing de afiliados

Por meio deste site, poderemos participar de programas de marketing de afiliados e receber comissões ou percentuais sobre a venda de produtos ou serviços. Também poderemos receber patrocínios ou outras formas de remuneração publicitária. Esta informação busca atender às exigências legais aplicáveis de marketing e publicidade, inclusive, a título de exemplo, às orientações da Federal Trade Commission (FTC) dos Estados Unidos.

26. Cessão de direitos e obrigações

O usuário não poderá ceder, transferir ou subcontratar, total ou parcialmente, direitos ou obrigações decorrentes destes Termos e Condições sem nossa autorização prévia e por escrito. Qualquer cessão realizada em desacordo com esta disposição será considerada sem efeito.

27. Descumprimento destes termos

Sem prejuízo dos demais direitos previstos nestes Termos, caso haja descumprimento de qualquer disposição, poderemos tomar as medidas cabíveis, incluindo suspensão temporária ou definitiva do acesso ao site, solicitação de bloqueio ao provedor de internet e adoção de medidas judiciais.

28. Força maior

Exceto quanto às obrigações de pagamento previstas neste acordo, atrasos, falhas ou omissões de qualquer das partes no cumprimento de suas obrigações não serão considerados descumprimento contratual enquanto decorrerem de causas fora de seu controle razoável.

29. Indenização

O usuário concorda em indenizar, defender e manter a Prode Tours isenta de reclamações, responsabilidades, danos, perdas e despesas decorrentes do descumprimento destes Termos ou da legislação aplicável, inclusive direitos de propriedade intelectual e privacidade. Os custos e danos resultantes de tais reclamações deverão ser ressarcidos prontamente.

Essa obrigação de indenizar aplica-se apenas a prejuízos direta e razoavelmente causados por conduta ilícita ou descumprimento culposo do cliente, nos limites permitidos pela legislação obrigatória. Ela não exige que o consumidor renuncie a direitos legais nem assuma responsabilidade que, por lei, pertença à Prode Tours.

30. Renúncia de direitos

A falta de exigência do cumprimento de qualquer disposição destes Termos ou de outro contrato, ou o não exercício de uma opção de rescisão, não constituirá renúncia a tal direito. Isso não afetará a validade destes Termos, de outros contratos ou de suas disposições, nem impedirá sua exigência posterior.

31. Idioma

Estes Termos e Condições serão interpretados e aplicados exclusivamente em inglês. As comunicações e correspondências contratuais serão redigidas exclusivamente em inglês. O atendimento e as traduções podem ser oferecidos em outros idiomas por cortesia. A prevalência da versão inglesa não limita eventuais direitos obrigatórios do consumidor a informações ou proteção em outro idioma.

32. Acordo integral

Estes Termos e Condições, juntamente com nossa Política de Privacidade e Política de Cookies, constituem o acordo integral entre o usuário e a Prode Tours Società Cooperativa quanto à utilização deste site.

33. Atualização destes termos

Poderemos atualizar estes Termos e Condições periodicamente. É responsabilidade do usuário consultá-los para verificar alterações. A data exibida no início indica a revisão mais recente. As mudanças passam a valer quando publicadas neste site. O uso continuado do site após a publicação será considerado aceitação da versão atualizada, observados os direitos legalmente protegidos.

34. Lei aplicável e foro competente

Estes Termos e Condições são regidos pela legislação italiana. As controvérsias relacionadas a eles ficam sujeitas à jurisdição dos tribunais italianos. Caso alguma disposição seja considerada inválida ou inexequível por tribunal ou autoridade competente, ela será ajustada, excluída ou aplicada na máxima extensão permitida pela legislação para preservar a finalidade destas condições. As demais disposições permanecerão válidas.

Foro do consumidor: quando o cliente atuar como consumidor, permanecem preservados o foro obrigatório de seu domicílio ou residência, quando aplicável, e todas as demais proteções legais irrenunciáveis. A referência geral aos tribunais italianos não afasta esses direitos.

35. Informações de contato

Este site pertence à Prode Tours Società Cooperativa e é operado por ela. Em caso de dúvidas sobre estes Termos e Condições, entre em contato por meio da página de Contato.

36. Download

Estes Termos e Condições também podem ser baixados em formato PDF pelo botão disponível no início da página.

37. Direitos do consumidor, desistência, reclamações e resolução alternativa de conflitos

Os direitos obrigatórios do consumidor prevalecem sobre qualquer disposição incompatível destes Termos. Dependendo da natureza da reserva, o transporte de passageiros poderá estar excluído do regime ordinário de desistência de contratos à distância, enquanto os serviços de lazer prestados em data ou período específico poderão estar sujeitos a exceções legais. A proposta ou confirmação escrita informará o regime aplicável antes de o cliente assumir a obrigação. Permanecem preservados todos os direitos que não possam ser afastados por lei.

Reclamações podem ser encaminhadas para Info@prodetours.com ou para o endereço PEC prodetours@legalmail.it. A Prode Tours procura confirmar o recebimento e fornecer uma resposta fundamentada em até 15 dias úteis. O consumidor também poderá recorrer a um organismo competente e reconhecido de resolução alternativa de conflitos (ADR). As partes poderão buscar uma solução amigável, sem prejuízo do acesso aos tribunais competentes.