Booking terms

Package travel under Decreto-Lei 17/2018 · version of 5 November 2026

1. Who you book with. Musette Travel is a trading name of Algarve Cycling Hub, Lda, a Portuguese private limited company (sociedade por quotas), Largo do Poço 2A, 8600-102 Luz (Almádena), Lagos, Portugal, NIPC/NIF 513 430 245, registered at the Conservatória do Registo Comercial de Lagos, share capital €6,000. We are a travel agency registered with Turismo de Portugal, I.P., RNAVT 12588 and RNAAT 804/2016. Contact: hello@musette.travel, +351 917 019 200. Our trips are package travel under Decreto-Lei 17/2018. We are responsible for the proper performance of every travel service in your trip, including those provided by hotels, transfer companies and other suppliers, and we must assist you if you are in difficulty (art. 30 and 35). This section is also our legal notice.

2. How a booking works. You enquire, and we send a written proposal within 48 hours. With every proposal you receive the standard information form for package travel (Annex II, Part A, of Decreto-Lei 17/2018) and these terms as a PDF. A booking exists when you accept the proposal in writing, confirming that the booking creates an obligation to pay, and we receive the deposit. We then send you a written confirmation. For a private group, one lead booker accepts and pays on behalf of the group and passes our information to every traveller. For an open week, you book your own place; you may also pay for the people travelling with you.

3. Price and payment. The price is per person as stated in your proposal and includes VAT. Payment: a deposit of 40% of the price at booking, paid on account of the price, by card through the secure payment link in your proposal, and the balance by bank transfer 90 days before departure. If you book less than 90 days before departure, you pay the full price at booking. Extras such as bike rental or a single room are only added if you choose them. The price in your confirmation will not go up: our contract has no price-revision clause. If a payment is still missing seven days after our written reminder, we may treat the booking as cancelled by you. We then keep what you have already paid, up to the charges in section 5, and claim nothing more.

3b. Sharing a twin room. If you book a place in a twin room without a room partner, you pay the single-room price, for the deposit and for the balance. We look for a room partner among the other riders until 60 days before departure. If we find one, we refund the single supplement. If we do not, you keep a single room at the price you paid. If you cancel after we have matched you with a room partner, the charges in section 5 apply and you also pay the single supplement stated in your proposal for that room partner, unless we find them a new room partner.

4. What is included. What is listed in your proposal. Not included unless stated: flights, travel insurance, wine and drinks, gratuities and personal expenses. Bike rental and a single room are optional extras at the price shown; when you book them with your trip, they are part of your package.

5. Cancellation by you. You can cancel at any time before departure by telling us, preferably in writing to hello@musette.travel. Charges per person, counted from the day you tell us:

90 days or more before departure	€300 booking fee
89 to 60 days	60% of the total price
59 to 30 days	80% of the total price
29 days or less	100% of the total price

These charges reflect the costs we can no longer recover. On request, we explain how they are calculated. If your place is taken by another traveller, we deduct what we receive for it from the charge. In total, the charges in sections 3b and 5 never exceed the price of your trip. We refund anything you paid above the charge within 14 days of your cancellation. You may transfer your place to another person who meets the conditions of the trip (art. 22). This is free from our side if you tell us in writing at least seven days before departure; you and the new traveller pay only extra costs that hotels or suppliers actually charge for the change, and we show you these. You and the new traveller are jointly responsible for any unpaid balance and these extra costs (art. 22). If one person in a private group drops out and nobody takes the place, the cancellation charges apply to that person. The price for everyone else does not change. You can cancel without any charge, with a full refund within 14 days, if unavoidable and extraordinary circumstances at the destination or in its immediate vicinity significantly affect the trip or the transport to it, for example a wildfire closing the route (art. 25).

6. Changes and cancellation by us. We may make minor changes to a day's route for weather, safety or road conditions, and we tell you clearly, in writing (for example by e-mail or WhatsApp). If we must change an essential part of your trip before departure, we tell you in writing and you can accept the change or cancel free of charge (art. 24). Open weeks run from six riders and take at most sixteen. We confirm each open week as soon as six riders are in, and decide no later than 120 days before the start. If we cancel, you receive all payments back within 14 days, or, if you prefer, an alternative trip of equal value. If we cancel for a reason other than too few riders or unavoidable and extraordinary circumstances, you may also be entitled to compensation.

7. Fitness, equipment and insurance. Our trips involve several hours of cycling a day. Tell us honestly about your riding experience and any condition that matters for your safety, so we can advise you. Helmets are mandatory. Before the trip we tell you about the risks of the rides, what to bring and what to do in an emergency. Travel insurance with cycling cover, cancellation, medical treatment and repatriation is strongly recommended.

8. Our liability. If something in your trip is not as agreed, we put it right unless that is impossible or disproportionately expensive, and you may be entitled to a price reduction and/or compensation (art. 28 and 29). We do not pay compensation for damage if we show that the problem was caused by you; by a third party unconnected with the travel services in your package, where this was unforeseeable or unavoidable; or by unavoidable and extraordinary circumstances. You keep your right to a price reduction unless the problem was caused by you. If such circumstances prevent your return, we pay the necessary accommodation for up to three nights per traveller (art. 30). This limit does not apply to persons with reduced mobility and those travelling with them, pregnant women, unaccompanied minors

and persons who need specific medical care, if you told us about these needs at least 48 hours before the trip.

9. During your trip, and complaints. If something is not as agreed, you must tell your guide, or call us on +351 917 019 200, without undue delay so we can put it right. Self-guided riders call the same number. If anything was not resolved, write to hello@musette.travel as soon as possible after the trip; this does not affect your legal rights or time limits. We reply within 15 working days. You can also use the Livro de Reclamações (complaints book) at our shop or online at livroreclamacoes.pt. Consumer disputes: you can turn to the consumer arbitration centre of the Algarve, CIMAAL, www.consumoalgarve.pt. For disputes of low economic value, we must accept arbitration there if you choose it (Lei 24/96, art. 14). Portuguese law applies, without affecting the mandatory consumer protection of the country where you live.

10. Protection of your money. As a registered Portuguese travel agency, we contribute to the Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (Travel and Tourism Guarantee Fund), managed by Turismo de Portugal, I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Portugal, +351 211 140 200, info@turismodeportugal.pt. If we fail to provide the services you paid for, including because of insolvency, you can claim a refund from the fund through Turismo de Portugal (art. 31 and 37 to 39).

11. Travel documents, health and accessibility. EU citizens need a valid ID card or passport. UK, US and other non-EU visitors need a valid passport; visa-free visitors are registered by the EU Entry/Exit System and will need ETIAS once it starts. Check your government's health advice for Portugal. EU visitors bring an EHIC, UK visitors a GHIC; neither replaces travel insurance. Our trips are not generally suitable for people with reduced mobility. Tell us your needs when you enquire and we will tell you honestly what is possible.

12. Your personal data. How we use your data is explained in our Privacy policy, www.musette.travel/privacy.

13. Language. These terms are given in English and in Portuguese (the Portuguese version follows). If the two versions differ, the version more favourable to the traveller applies.

Last updated: 5 November 2026

Condições de reserva

Viagens organizadas nos termos do Decreto-Lei 17/2018 · versão de 5 de novembro de 2026

1. Com quem reserva. Musette Travel é o nome comercial da Algarve Cycling Hub, Lda, sociedade por quotas portuguesa, com sede no Largo do Poço 2A, 8600-102 Luz (Almádena), Lagos, Portugal, NIPC/NIF 513 430 245, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lagos, com o capital social de €6.000. Somos uma agência de viagens e turismo registada no Turismo de Portugal, I.P., RNAVT 12588 e RNAAT 804/2016. Contacto: hello@musette.travel, +351 917 019 200. As nossas viagens são viagens organizadas nos termos do Decreto-Lei 17/2018. Somos responsáveis pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos na sua viagem, incluindo os prestados por hotéis, empresas de transfer e outros prestadores, e temos de lhe prestar assistência se estiver em dificuldades (art. 30.º e 35.º). Esta secção constitui também a nossa informação legal.

2. Como funciona uma reserva. Faz o seu pedido e enviamos-lhe uma proposta escrita no prazo de 48 horas. Com cada proposta recebe a ficha informativa normalizada para viagens organizadas (Anexo II, Parte A, do Decreto-Lei 17/2018) e estas condições em PDF. A reserva existe quando aceita a proposta por escrito, confirmando que a reserva implica a obrigação de pagar, e recebemos o adiantamento. Enviamos-lhe então uma confirmação escrita. Num grupo privado, uma pessoa responsável pela reserva aceita e paga em nome do grupo e transmite as nossas informações a cada viajante. Numa semana aberta, cada pessoa reserva o seu próprio lugar; pode também pagar pelas pessoas que viajam consigo.

3. Preço e pagamento. O preço é por pessoa, conforme indicado na sua proposta, e inclui IVA. Pagamento: um adiantamento de 40% do preço no momento da reserva, por conta do preço e sem carácter de sinal, com cartão através da ligação de pagamento segura incluída na sua proposta, e o restante por transferência bancária 90 dias antes da partida. Se reservar menos de 90 dias antes da partida, paga o preço total no momento da reserva. Os extras, como o aluguer de bicicleta ou o quarto individual, só são acrescentados se os escolher. O preço indicado na sua confirmação não aumenta: o nosso contrato não tem cláusula de revisão de preço. Se um pagamento continuar em falta sete dias após o nosso lembrete escrito, podemos considerar a reserva rescindida por si. Nesse caso, retemos o que já pagou, até ao valor das taxas da secção 5, e não lhe exigimos mais nada.

3b. Partilha de quarto duplo (twin). Se reservar um lugar em quarto twin sem companheiro de quarto, paga o preço de quarto individual, no adiantamento e no restante. Procuramos um companheiro de quarto entre os outros ciclistas até 60 dias antes da partida. Se o encontrarmos, reembolsamos o suplemento de quarto individual. Se não o encontrarmos, fica com um quarto individual ao preço que pagou. Se rescindir depois de lhe termos atribuído um companheiro de quarto, aplicam-se as taxas da secção 5 e paga também o suplemento de quarto individual indicado na sua proposta para esse companheiro, salvo se lhe encontrarmos um novo companheiro de quarto.

4. O que está incluído. O que consta da sua proposta. Não incluído, salvo indicação em contrário: voos, seguro de viagem, vinho e bebidas, gorjetas e despesas pessoais. O aluguer de bicicleta e o quarto individual são extras opcionais ao preço indicado; quando os reserva com a sua viagem, fazem parte da sua viagem organizada.

5. Rescisão pelo viajante. Pode rescindir o contrato a qualquer momento antes da partida, comunicando-nos a sua decisão, de preferência por escrito para hello@musette.travel. Taxas de rescisão por pessoa, contadas a partir do dia em que nos comunica a rescisão:

90 dias ou mais antes da partida	€300 de taxa de reserva
89 a 60 dias	60% do preço total
59 a 30 dias	80% do preço total
29 dias ou menos	100% do preço total

Estas taxas refletem os custos que já não podemos recuperar. A seu pedido, explicamos como são calculadas. Se o seu lugar for ocupado por outro viajante, deduzimos da taxa o que recebermos por ele. No total, as taxas das secções 3b e 5 nunca excedem o preço da sua viagem. Reembolsamos tudo o que pagou acima da taxa no prazo de 14 dias após a sua rescisão. Pode ceder o seu lugar a outra pessoa que preencha as condições da viagem (art. 22.º). Da nossa parte, a cessão é gratuita se nos informar por escrito até sete dias antes da partida; o cedente e o novo viajante pagam apenas os custos adicionais efetivamente cobrados por hotéis ou prestadores pela alteração, que lhe comprovamos. O cedente e o novo viajante são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e desses custos adicionais (art. 22.º). Se uma pessoa de um grupo privado desistir e ninguém ocupar o lugar, as taxas de rescisão aplicam-se a essa pessoa. O preço para os restantes não se altera. Pode rescindir sem qualquer taxa, com reembolso integral no prazo de 14 dias, se circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata afetarem consideravelmente a viagem ou o transporte até ao destino, por exemplo um incêndio que feche o percurso (art. 25.º).

6. Alterações e rescisão pela agência. Podemos fazer pequenas alterações ao percurso de um dia por motivos de meteorologia, segurança ou estado das estradas, e informamo-lo de forma clara, por escrito (por exemplo por e-mail ou WhatsApp). Se tivermos de alterar um elemento essencial da sua viagem antes da partida, informamo-lo por escrito e pode aceitar a alteração ou rescindir sem custos (art. 24.º). As semanas abertas realizam-se a partir de seis ciclistas e têm no máximo dezasseis. Confirmamos cada semana aberta logo que haja seis ciclistas inscritos e decidimos o mais tardar 120 dias antes do início. Se rescindirmos, recebe todos os pagamentos de volta no prazo de 14 dias ou, se preferir, uma viagem alternativa de valor equivalente. Se rescindirmos por um motivo que não seja um número insuficiente de ciclistas ou circunstâncias inevitáveis e excecionais, pode ainda ter direito a uma indemnização.

7. Condição física, equipamento e seguro. As nossas viagens implicam várias horas de bicicleta por dia. Informe-nos com honestidade sobre a sua experiência e sobre qualquer condição relevante para a sua segurança, para que o possamos aconselhar. O capacete é obrigatório. Antes da viagem informamo-lo sobre os riscos dos percursos, o que deve levar e o que fazer numa emergência. Recomendamos vivamente um seguro de viagem que cubra ciclismo, cancelamento, tratamento médico e repatriamento.

8. A nossa responsabilidade. Se algo na sua viagem não corresponder ao acordado, corrigimos a situação, salvo se tal for impossível ou implicar custos desproporcionados, e pode ter direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização (art. 28.º e 29.º). Não pagamos indemnização por danos se provarmos que o problema foi causado por si; por um terceiro alheio aos serviços de viagem incluídos na sua viagem organizada, quando tal for imprevisí-

vel ou inevitável; ou por circunstâncias inevitáveis e excecionais. Mantém o direito a uma redução do preço, salvo se o problema lhe for imputável. Se essas circunstâncias impedirem o seu regresso, suportamos o alojamento necessário até três noites por viajante (art. 30.º). Este limite não se aplica a pessoas com mobilidade reduzida e respetivos acompanhantes, grávidas, crianças não acompanhadas e pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que nos tenha informado dessas necessidades pelo menos 48 horas antes do início da viagem.

9. Durante a viagem e reclamações. Se algo não corresponder ao acordado, deve informar o seu guia, ou ligar-nos para o +351 917 019 200, sem demora injustificada, para que possamos resolver a situação. Os ciclistas em regime self-guided ligam para o mesmo número. Se algo não tiver sido resolvido, escreva para hello@musette.travel logo que possível após a viagem; isto não afeta os seus direitos nem os prazos legais. Respondemos no prazo de 15 dias úteis. Pode também utilizar o Livro de Reclamações na nossa loja ou online em livroreclamacoes.pt. Litígios de consumo: pode recorrer ao centro de arbitragem de conflitos de consumo do Algarve, CIMAAL, www.consumoalgarve.pt. Nos conflitos de reduzido valor económico, estamos sujeitos a arbitragem necessária nesse centro, se for essa a sua opção (Lei 24/96, art. 14.º). Aplica-se a lei portuguesa, sem prejuízo da proteção imperativa do consumidor do país onde reside.

10. Proteção do seu dinheiro. Enquanto agência de viagens e turismo registada em Portugal, contribuímos para o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, gerido pelo Turismo de Portugal, I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Portugal, +351 211 140 200, info@turismodeportugal.pt. Se não prestarmos os serviços que pagou, incluindo por insolvência, pode pedir o reembolso ao fundo através do Turismo de Portugal (art. 31.º e 37.º a 39.º).

11. Documentos de viagem, saúde e acessibilidade. Os cidadãos da UE precisam de documento de identificação ou passaporte válido. Os visitantes do Reino Unido, dos EUA e de outros países fora da UE precisam de passaporte válido; os visitantes isentos de visto são registados pelo Sistema de Entrada/Saída da UE e precisarão do ETIAS quando este entrar em funcionamento. Consulte as recomendações de saúde do seu país para Portugal. Os visitantes da UE trazem o Cartão Europeu de Seguro de Doença, os do Reino Unido o GHIC; nenhum substitui o seguro de viagem. As nossas viagens não são, em geral, adequadas a pessoas com mobilidade reduzida. Indique-nos as suas necessidades no pedido e dir-lhe-emos com honestidade o que é possível.

12. Os seus dados pessoais. A forma como utilizamos os seus dados é explicada na nossa Política de Privacidade, www.musette.travel/privacy.

13. Língua. Estas condições são apresentadas em inglês e em português. Se as duas versões divergirem, aplica-se a versão mais favorável ao viajante.

LAGOS · PORTUGAL
Musette
CYCLING HOLIDAYS

Última atualização: 5 de novembro de 2026