

## **CONDIÇÕES GERAIS**

### **Planeamento da viagem:**

*Quando organiza as suas viagens de autocarro, tenha sempre em conta as normas legais, em termos de tempos de trabalho e condução para motoristas de autocarro, o planeamento da viagem ou circuito deve ter em referência as condições previstas no REG. 561/2006.*

### **Pedidos de Orçamento – Requisitos necessários:**

*Elementos do cliente;*

*Data e hora de início e termo do serviço;*

*Lotação;*

*Itinerário: local de origem, paragens intermédias e destino;*

*Finalidade do serviço;*

*Outras informações de carácter relevante para o serviço;*

### **Apresentação de Proposta - Inclui:**

*Orçamento efetuado com base nos dados fornecidos pelo cliente (Alterações posteriores sujeitas a atualização de valores);*

*Custos com deslocação da viatura e condutor para o itinerário em causa;*

*Despesas de viatura e condutor em vazio;*

*Despesas com portagens e parques, salvo exceções a indicar;*

*IVA à taxa em vigor em território nacional (6%)*

### **Validade da Proposta e condições de Reserva:**

*Proposta válida por 60 dias.*

*A aceitação por parte do cliente só é válida, depois da proposta ser devidamente assinada e devolvida, pelo cliente.*

*A confirmação de reserva carece ainda de aceitação da n/ parte, aceitação que se encontra sujeita à disponibilidade de viatura, para a data solicitada, só se tornando efetiva com a nossa resposta pela mesma via.*

*Se no momento da reserva a empresa não dispuser de viaturas próprias, para efetuar o serviço em causa, poderá recorrer a subcontratação de serviço, garantindo condições equivalentes à proposta apresentada.*

### **Pagamento:**

*O pagamento do serviço de transporte deve ser efetuado até à data indicada na respetiva proposta, considerando-se o pagamento só após boa cobrança;*

### **Hora extra:**

*Serão cobradas horas extras, sempre que a duração prevista para o termo do serviço não seja cumprida;*

### **Despesas do(s) condutor(es):**

*As despesas do(s) condutor(es) tais como, refeições e alojamento são por conta do cliente, salvo indicação em contrário.*

### **2º Condutor:**

*Sempre que o serviço ultrapasse as 15h00 de duração, ou 10h00 de condução*

*ou 04h30 de condução sem a pausa de 00h45, é considerado um 2º condutor com o respetivo encargo, por conta do cliente.*

***Cancelamento da reserva:***

*O cancelamento da reserva previamente efetuada, implica despesas de cancelamento a acordar, com base no preço da proposta adjudicada.*

***Atrasos:***

*Sempre que se verifique um atraso imputável à empresa transportadora, esta fará o possível para minimizar os seus efeitos;*

*Nos atrasos motivados por situações alheias, tais como acidentes, obrascondições climatéricas, não terá qualquer responsabilidade.*

***Substituição de viatura:***

*Se a viatura em trânsito sofrer avaria, que não seja possível reparar em tempo útil (03h00) para o prosseguimento da viagem, a empresa procurará outra para a substituir.*

***Equipamento danificado:***

*É da responsabilidade da entidade contratante quaisquer prejuízos causados pelos passageiros à viatura contratada.*

***Bagagens:***

*A empresa é responsável pelas bagagens nos termos legais, nomeadamente extravios ou estragos causados pela viatura durante o transporte.*

*O transporte de bagagem de e para o autocarro é da responsabilidade do passageiro.*

***Perdidos/Achados:***

*A empresa e o condutor não se responsabilizam por quaisquer objetos desaparecidos ou deixados na viatura, no entanto os objetos encontrados na viatura ficam à guarda da empresa durante 90 dias, podendo os mesmos ser reclamados e levantados pelo respetivo proprietário.*

***Responsabilidade Civil:***

*As viaturas de transporte de passageiros possuem seguro de responsabilidade civil, no valor de 50.000.000€, de acordo com a legislação em vigor, cobrindo eventuais danos físicos provocados aos passageiros no interior da viatura, no decorrer da viagem.*

***Tempos de condução e descanso do condutor:***

*Quando organiza as suas viagens de autocarro, tenha sempre em conta as normas legais, em termos de tempos de trabalho e condução para motoristas de autocarro, conforme previsto no Regulamento 561/2006;*

*- A amplitude diária de condução (desde o inicio até final do dia de trabalho do motorista) é de 13 horas;*

*- 9h00 é o limite de condução diária efetiva (10h00 duas vezes por semana);*

*- Um período de condução de 04h30 obriga a uma pausa de 45 minutos que podem ser contínuos ou repartidos em duas pausas mínimas de 15 e 30*

*minutos respetivamente;*

*- O descanso diário do motorista é de 11h00 (09h00 três vezes por semana);*  
*- Em caso de aluguer com duração superior aos limites legais impostos, é obrigatória a contratação de segundo motorista sendo o cliente responsável pelo custo acrescido do mesmo.*

*- O não cumprimento das disposições horárias legais por parte do cliente implica a imobilização do autocarro, sendo da responsabilidade do cliente a deslocação dos passageiros para o local de destino, assim como todos os custos inerentes com a imobilização do autocarro, para com a empresa.*  
*- O não cumprimento das normas tem implicações legais para a empresa transportadora, mas também para a entidade que organiza (cliente).*  
*- O cliente tem ainda os direitos e deveres previstos na Lei, conforme legislação em vigor e disponível para consulta na viatura.*  
*- Descanso semanal: após seis dias de condução diária.*

#### ***Reclamações:***

*Somente poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à empresa e num prazo não superior a 20 dias após a data da prestação do serviço. As mesmas só poderão ser aceites desde que tenham sido previamente participadas ao condutor ou guia e no decorrer da viagem.*

#### ***Direitos e Obrigações do Operador, Pessoal e Passageiro:***

*Além dos impostos pelas boas práticas, são todos os previstos no Decreto Lei n.o 9/2015, de 15 de Janeiro, que se encontram devidamente afixado na viatura, para consulta, destacando-se para segurança do passageiro:*

*- O passageiro deverá possuir respetivo documento de identificação (Cartão de cidadão ou passaporte).*  
*- É obrigatório o uso de cinto de segurança;*  
*- É proibido andar em pé, quando a viatura se entra em movimento;*  
*- É proibido fumar no interior da viatura;*  
*- É proibido levar grandes volumes dentro da viatura;*  
*- Por uma questão de higiene e segurança não se deve comer nem beber no interior da viatura.*

#### ***Em caso de Litígio:***

*De acordo com a Lei n. 0144/2015, em caso de litígio o consumidor pode recorrer à Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo – CNIACC, através do email: [cniacc@fd.unl.pt](mailto:cniacc@fd.unl.pt).*

*Para mais informação consulte-se o Portal do Consumidor – [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)*