

SERVIÇOS DE TRANSPORTE PRIVADO TERMOS E CONDIÇÕES

Ao reservar um serviço de motorista com a DRIVEME.PT, concorda em submeter-se aos seguintes termos e condições - o cliente/comprador, age em nome de todos os passageiros que viajam no veículo e é responsável por informá-los das disposições relativas aos seguintes termos e condições:

RESERVAS:

- As reservas devem ser feitas por e-mail.
- A reserva só será considerada válida após confirmarmos a disponibilidade e a confirmação de um depósito para efeitos de contratação do serviço acordado.
- As cotações permanecem provisórias até à confirmação final por escrito.
- Qualquer pedido adicional ou alteração na reserva deve ser feito por e-mail. Faremos todos os esforços razoáveis para atender aos novos requisitos ou alterações.
- Os pedidos de alterações podem alterar o orçamento inicial bem como ser adicionada uma taxa de gestão, se aplicável.

COTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

- Os custos dos serviços são os especificados na reserva e a sua alteração terá de ter acordo prévio.
- Duração do serviço ou quilometragem adicionais, que não estejam incluídas na reserva inicial, serão cobrados com base numa tarifa extra por hora e/ou quilómetro.
- Um custo adicional por quilometragem extra ou horas extras também serão aplicados com base nas seguintes circunstâncias:
 - Qualquer atraso causado pelo cliente ou por qualquer passageiro por qualquer motivo.
 - Tempo de espera:
 - 60 minutos de tolerância são permitidos para chegadas de voos. Após esse tempo, uma taxa extra de acordo com as tarifas horárias será cobrada.
 - Em caso de transferências ou passeios diários, permitimos 15 minutos de tolerância a partir do horário de coleta solicitado. Após esse tempo, uma taxa extra, de acordo com as tarifas horárias, será cobrada.
 - Atrasos na coleta no aeroporto:
 - Rastreamos o seu voo e estamos cientes dos atrasos das companhias, no entanto, se as informações de atraso de voo forem relatadas após o motorista ter iniciado sua viagem ao aeroporto, teremos de adicionar taxas extra de tempo de espera

TERMOS DE PAGAMENTO:

- A menos que termos de pagamento diferentes tenham sido acordados no momento da reserva, um depósito não reembolsável de 30% é necessário para confirmar a reserva.

O pagamento total é devido no dia em que o serviço ocorrer ou começar.

Os pagamentos podem ser feitos por transferência bancária imediata ou MbWay.

• **PAGAMENTO POR TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA:** se concordou em pagar por transferência bancária, certifique-se de que todas as taxas/comissões bancárias sejam cobradas na sua conta bancária e que o pagamento seja feito em Euro (EUR - €).

PAGAMENTO POR MbWAY: Se optou por MbWay um número de telefone ser-lhe-á fornecido para o qual deverá efectuar o pagamento.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO:

• O cancelamento deve ser confirmado por e-mail e o cliente pode fazê-lo a qualquer momento, mas, a menos que especificado de forma diferente durante o processo de reserva, as seguintes penalidades serão aplicadas:

- O depósito é **NÃO REEMBOLSÁVEL** em qualquer caso.
- Para cancelamentos feitos entre 5 e 3 dias antes do início do serviço, será cobrado 50% do saldo total.
- Para cancelamentos recebidos 48 horas ou menos antes do início do serviço, será cobrado o valor **TOTAL - 100%** do saldo total

- Carrinha de 9 lugares e carro de 5 têm uma política de cancelamento diferente, que será encaminhada durante o processo de reserva.
- Pacotes de viagem ou passeios diários, que incluem um ou mais serviços adicionais aos de transporte, têm regras de cancelamento diferentes que serão encaminhadas durante o processo de reserva.

EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

- Garantimos que os serviços serão executados com um alto padrão, utilizando cuidado e habilidade. Por favor, entre em contato conosco se tiver alguma reclamação ou sugestão.
- Os motoristas usarão a sua avaliação e experiência para conduzir tendo em conta o tipo de estrada, condições climáticas e outras condicionantes que condicionem o critério do motorista. Ao cliente não é permitido pedir que excedam os limites de velocidade, a menos que tenhamos acordado que uma rota particular deve ser usada. Nossos motoristas podem usar qualquer rota para um destino que, em sua opinião, seja a melhor e mais conveniente, independentemente de ser ou não a rota mais curta para dirigir.
- Os motoristas esforçar-se-ão para garantir que o(s) veículo(s) cheguem no horário e local solicitados. No entanto, não podemos aceitar qualquer responsabilidade por atrasos causados por circunstâncias além do nosso controlo, como engarrafamentos, acidentes de trânsito, condições climáticas adversas ou quaisquer outras circunstâncias que estejam além do nosso controle. Aconselhamos que faça um seguro que o cubra por serviços interrompidos ou cancelados devido a circunstâncias causadas por força maior.

- Sempre que possível, forneceremos o modelo de veículo acordado no momento da reserva. No entanto, reservamos o direito de fornecer um veículo alternativo e adequado. No improvável evento de avaria do veículo, faremos todos os esforços possíveis para fornecer um veículo de substituição o mais rápido possível. Se um substituto não puder ser fornecido, você receberá um reembolso total pelo serviço que havia reservado.

BAGAGEM:

- Toda a propriedade e bagagem permanecem sob a responsabilidade dos passageiros em todos os momentos.
- Não aceitamos qualquer responsabilidade ou obrigação por qualquer perda ou dano, não importa como causado, seja enquanto em trânsito ou quando deixado no veículo.
- Por favor, certifique-se que nos informa sobre o número de peças e o tamanho da sua bagagem no momento da reserva, obrigado.
- Ao reservar um veículo, é sua responsabilidade verificar se ele tem espaço suficiente e capacidade de peso para acomodar a bagagem a ser transportada.
- Cabe aos motoristas decidir se carregarão itens volumosos não declarados, malas em excesso ou itens que não atendam às condições de transporte seguro por lei.

COMPORTAMENTO DOS PASSAGEIROS:

- O cliente/comprador é responsável pelo comportamento de todos os passageiros e por informá-los das disposições deste acordo. Todos são responsáveis por garantir que a conduta do grupo não ameace a segurança deles próprios, dos motoristas ou de qualquer outra pessoa.
- Os cintos de segurança devem ser usados durante todo o tempo de viagem.
- Os passageiros não podem inclinar-se para fora das janelas.
- Fumar, comer e beber bebidas alcoólicas dentro de nossos veículos é estritamente proibido.
- Em caso de qualquer dano, cobraremos uma taxa como compensação por quaisquer danos causados.

SAÚDE E SEGURANÇA:

- Se algum dos elementos no grupo tiver problemas de saúde específicos ou deficiências físicas, estes devem ser especificados no momento da reserva. Caso consideremos que não é possível atender aos requisitos regulares de saúde e segurança para o cliente e a segurança de outros passageiros, lamentavelmente teremos que recusar a reserva.

CRIANÇAS NOS VEÍCULOS:

- Se crianças estiverem incluídas no seu grupo, deve nos informar durante o processo de reserva e especificar a idade das crianças, para que possamos fornecer dispositivos de

retenção adequados e para que estes possam ser instalados no veículo antes do início da viagem.

ANIMAIS NOS VEÍCULOS:

• Aceitamos cães-guia registrados, cães e gatos, no entanto, devemos ser informados desta opção no momento da reserva. Todos os outros animais serão aceites a nosso critério e devem ser especificados no momento da reserva. SAS caixas de transporte serão da responsabilidade do cliente. Caso não lhe seja possível, terá de nos informar para que possamos aprovisionar as devidas necessidades. Se não existirem condições para o serviço, reservamo-nos o direito de recusar o transporte de animais, exceto cães-guia registrados.

DISCRIMINAÇÃO:

• Operamos uma política rigorosa de não discriminação por raça, religião, orientação sexual, saúde e deficiência e todas as outras áreas de discriminação.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS:

- Cumprimos o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento Europeu n. 2016/679).
- Entendemos a importância de manter a confidencialidade das informações armazenadas durante a prestação dos serviços.
- Asseguramos que usaremos seus dados apenas e conforme especificado aqui e para ações e propósitos comerciais legítimos.
- Precisamos de dados pessoais do cliente (incluindo o seu nome, morada, número fiscal, endereço de e-mail, número de telefone para confirmar a reserva; bem como cumprir as exigências fiscais previstas).
- Não venderemos, alugaremos ou comercializaremos suas informações pessoais para terceiros para fins de marketing.
- Somos obrigados a repassar tais informações aos fornecedores relevantes e, se exigido por eles ou por lei, a empresas de segurança ou verificação de crédito e autoridades públicas.
- A transmissão de informações via internet (incluindo e-mails) não é completamente segura, faremos todos os esforços para proteger seus dados pessoais. Uma vez recebidas as suas informações, usaremos procedimentos rigorosos e recursos de segurança para tentar evitar qualquer acesso não autorizado.
- Se tiver alguma dúvida ou preocupação sobre as informações que temos sobre si, pode enviar um e-mail para geral@driveme.pt, obrigado.