

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.

Para mais informação consulte-se o Portal do Consumidor – www.consumidor.pt