

# CONDIÇÕES GERAIS

- **RESPONSABILIDADE**

Os nossos transportes são efetuados - seja diretamente, seja por transbordo - pelos autocarros da nossa Empresa ou por autocarros de outras Empresas Nacionais ou Estrangeiras. Neste último caso, o transporte tem lugar SOB A RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DOS OUTROS TRANSPORTADORES e segundo as leis e regulamentos em vigor em cada país.

O Transportador não será responsável por violações que são diretamente atribuíveis à, ou produzidos por acidente, força maior, ou para atender às exigências legais ou administrativas. Da mesma forma, não é responsável pela perda de ligação com outros serviços de transporte próprios ou de terceiros.

É da exclusiva responsabilidade do passageiro possuir todos os documentos de identificação necessários e válidos para a passagem das fronteiras e conclusão da viagem. É da responsabilidade do passageiro apresentar, os documentos de identificação necessários e válidos, no momento de embarque.

- **SERVIÇOS REFORÇO**

A Empresa reserva a possibilidade de reforçar serviços com autocarros de características diferentes dos que são utilizados em serviços base, sempre que as circunstâncias assim o exigirem, obedecendo no entanto aos requisitos exigidos para o serviço internacional.

- **HORÁRIOS**

Os horários publicados de partida e chegada são em horas locais. É possível sucederem alterações nos horários ao longo do ano, pelo que é da responsabilidade do passageiro confirmar, sempre, os horários indicados no bilhete. Os horários são meramente indicativos, pelo que não garantimos a exatidão das partidas e chegadas publicadas, bem como as conexões com serviços de ligação complementares.

- **BAGAGEM**

Cada passageiro está autorizado a transportar gratuitamente duas bagagens (mala ou saco) na bagageira, cuja soma das três dimensões não pode exceder 170cm cada e até 20kg cada volume.

É permitido a cada passageiro o transporte de uma bagagem de mão com tamanho máximo (40x30x15 cm). A bagagem de mão é da total responsabilidade do passageiro e as empresas não assumem qualquer responsabilidade pelas bagagens não transportadas na bagageira.

Para efeitos de melhor controlo, as bagagens, para a bagageira, são etiquetadas pelos motoristas à entrada nas viaturas. O passageiro deve assegurar-se que todas as suas bagagens, para a bagageira, estão etiquetadas.

As bagagens devem estar corretamente acondicionadas a fim de proteger o seu conteúdo e de forma a resistir a um normal manuseamento.

A Empresa declina qualquer responsabilidade, direta ou indireta, por danos relacionados com artigos que não deve incluir na sua bagagem, como artigos frágeis, perecíveis (por exemplo, bebidas alcoólicas, azeite, tintas), valiosos (por exemplo, dinheiro, joias, metais preciosos, computadores, aparelhos eletrónicos pessoais, documentos valiosos, documentos de trabalho ou académicos, passaportes e outros documentos de identificação).

É da responsabilidade do passageiro os estragos que as suas bagagens provoquem em pessoas ou bens. A Empresa declina qualquer responsabilidade nestes casos.

Todas as reclamações, para serem consideradas, de bagagens (devidamente etiquetadas) perdidas, extraviadas ou danificadas, devem ser imediatamente apresentadas pelo passageiro ao condutor em formulário próprio disponível no autocarro e expressas por escrito na empresa titular do bilhete no máximo 2 dias após a chegada. Não serão consideradas as reclamações apresentadas após este período, exceto em casos de força maior e se demonstrando a impossibilidade de a apresentar a seu tempo.

A indemnização máxima estabelecida por extravio é de 100€ por volume.

### **Transporte de bicicletas:**

Este serviço está disponível de acordo com as seguintes condições:

Pagamento de uma taxa de 80€ por cada equipamento.

É apenas permitido nas ligações diretas entre Portugal e Espanha.

Permitido máximo de dois equipamentos por autocarro. A reserva deste serviço estará sempre sujeita a disponibilidade.

Os equipamentos devem estar devidamente acondicionados. É da responsabilidade do passageiro apresentar os equipamentos devidamente acondicionados no momento da viagem.

A Empresa declina qualquer responsabilidade, por qualquer dano causado no e por o equipamento durante a viagem.

Um destes equipamentos já é considerado como uma bagagem, sendo apenas permitido o transporte de mais uma peça de bagagem.

- **TRANSPORTE DE ANIMAIS**

Não são admitidos animais a bordo dos nossos autocarros, com exceção de cão guia acompanhado por pessoa invisual.

- **MENORES**

Os menores de 16 anos não acompanhados por pessoa que detenha a autoridade paternal não são admitidos a bordo dos nossos autocarros. Terão de estar acompanhados de um adulto e fazerem-se acompanhar da documentação necessária e válida para atravessamento de fronteiras (cartão do cidadão, bilhete de identidade, passaporte e autorização de saída do território). Entre os 16 e os 18 anos podem viajar desde que sejam portadores de autorização legal do adulto que exerce poder paternal, assim como a documentação necessária e válida para atravessamento de fronteiras.

As crianças (até 3 anos) pagam bilhete com tarifa reduzida para todos os destinos, com direito a lugar no autocarro. É obrigatório viajarem sentadas em cadeira própria para serem afixadas com o cinto de segurança. A empresa não garante o fornecimento das cadeiras.

- **VENDA DE BILHETES**

A empresa faz a venda de bilhetes nas instalações previstas para este fim, através de Balcões próprios, agências de viagens e na internet.

Através do site podem ser adquiridos a maior parte dos serviços prestados pelas Empresas, embora seja possível que alguns destinos não estejam disponíveis.

Para a compra pela internet, em cada uma das etapas descritas no site das empresas, deve ser concluída e apenas considerado completo quando introduziu os dados financeiros e pressionou o botão "Pagar" e obter a confirmação.

Uma vez o processo de compra concluído aparecerá um ecrã com o bilhete que deve imprimir. Se não for possível imprimir o bilhete deve guardar em local seguro o código de reserva apresentado com o qual poderá aceder ao bilhete a imprimir posteriormente.

É da responsabilidade do passageiro apresentar o bilhete impresso no momento de embarque.

- **PREÇO DOS BILHETES**

O preço total dos bilhetes é composto pela tarifa, suplementos e taxas de reserva.

As taxas de reserva serão aplicadas a cada bilhete, considerando-se o bilhete de ida e volta como um bilhete, para os fins deste custo. Em caso de cancelamento do bilhete não será reembolsado o valor das taxas de reserva.

Os preços dos bilhetes podem variar conforme a disponibilidade de lugares, ou altura do ano.

- **DESCONTOS**

Os descontos disponíveis variam dependendo da linha (origem/destino). É imperativo para a apresentação ao motorista ou a qualquer colaborador da Giromundo a documentação que autoriza o desconto.

Em caso de violação a este requisito, os condutores ou colaboradores têm a obrigação de impedir a utilização do bilhete, obrigando a compra de novo título de transporte nas condições exigidas.

Os descontos disponíveis estão sempre sujeitos à disponibilidade de lugares.

As condições de cancelamento e mudança de bilhetes com desconto de idade são as mesmas que para os bilhetes com tarifa de adulto.

Bilhetes adquiridos com tarifa de promoção estão sujeitas às condições especiais e estão disponíveis para o passageiro no ponto de venda ou na web. Estas condições prevalecem sobre qualquer outra condição.

Alertamos que deve sempre verificar e aceitar os termos da promoção antes de comprar o seu bilhete.

- **CAMPANHAS E PROMOÇÕES**

Campanhas promocionais estão sujeitas a condições especiais disponíveis para os passageiros no ponto de venda e/ou no site e que serão aplicáveis aos bilhetes adquiridos.

- **CANCELAMENTO DE VIAGENS**

Existem bilhetes reembolsáveis e bilhetes não reembolsáveis. Deve o passageiro verificar e aceitar os termos e condições no ato da compra do bilhete.

No caso de um bilhete de Ida e Volta parcialmente utilizado, a parte do trajeto não utilizado não é reembolsável a partir da data do trajeto de ida.

As taxas de reserva não são reembolsáveis.

No caso de um bilhete reembolsável:

- O cancelamento de bilhetes só é possível se solicitado pelo menos 24 horas antes da partida pelas mesmas vias com que foram adquiridos.
- Se o cancelamento for solicitado com antecedência superior a 48 horas, a empresa irá reembolsar o valor do bilhete deduzindo 25%.
- Se o cancelamento for solicitado com menos de 48 horas e até 24 horas antes da viagem irá reembolsar o valor do bilhete deduzindo 50%.
- Se o cancelamento for solicitado com menos de 7 horas antes da viagem não haverá lugar a qualquer reembolso.
- Um bilhete já modificado não é reembolsável.
- O reembolso dos bilhetes comprados no site é feito pelo mesmo método de pagamento utilizado.
- Todos os bilhetes das Empresas, perdidos, roubados ou destruídos, não são reembolsáveis e deverá ser adquirido novo bilhete para o passageiro viajar.

## • ALTERAÇÃO DE VIAGENS

Existem bilhetes que são modificáveis e bilhetes que não são modificáveis. Deve o passageiro verificar e aceitar os termos e condições no ato da compra do bilhete.

Em caso de bilhete modificável:

- Só é possível modificar a data da viagem, percurso ou dados de passageiro. A modificação do bilhete deve ser solicitada até 24 horas antes da hora de partida e estará sujeito à disponibilidade de lugares na nova data ou horário solicitado e sujeito ainda às condições de tarifa a aplicar para a nova data.
- Em qualquer modificação será aplicada uma taxa de 8€ por bilhete. Suplementos serão eventualmente aplicados.
- Se a nova tarifa a aplicar é inferior à viagem inicialmente reservada, apenas haverá lugar ao pagamento da taxa de €8.
- Se a nova tarifa a aplicar é superior à viagem inicialmente reservada, deverá ser paga a diferença entre os dois preços, mais a taxa de €8.
- Um bilhete modificado não será reembolsado.
- A nova data, trajeto, horário são determinados no momento da modificação.
- As alterações devem ser solicitadas no mesmo local de compra.
- Não é limitado o número máximo de alterações.

## • VALIDADE DE BILHETES

A validade do bilhete é de seis meses a contar da data de emissão.

## • FORMA DE ACESSO AO AUTOCARRO

O passageiro deve se apresentar 45 minutos antes da partida e anunciar a sua presença no ponto de embarque.

O passageiro pode aceder diretamente ao autocarro sempre que no local não haja ponto de venda da Giromundo, mostrando ao motorista o bilhete adquirido.

Os bilhetes devem ser conservados pelo passageiro durante todo o trajeto, tanto de ida como de regresso. Os bilhetes perdidos ou roubados não serão substituídos nem reembolsados e deverá o passageiro adquirir novo bilhete para viajar.

- **PROPRIEDADE DO BILHETE**

Os bilhetes comprados são nominativos. Para usá-lo requer verificação de identidade do passageiro e que esta informação corresponde ao documento de identificação (cartão do cidadão ou passaporte) refletido no bilhete.

Para bilhetes comprados no site para menores, aplicam-se as mesmas condições expressas no ponto 6 destas condições gerais de venda.

A incompatibilidade dos dados necessários, automaticamente anulará o bilhete e o passageiro deverá proceder à compra de novo bilhete para viajar.

- **MEIOS DE PAGAMENTO**

Em cada local de compra estão devidamente identificados as diferentes formas de pagamento aceites. A realização de pagamentos por cartão de crédito ou cartão de débito (Visa, Mastercard), sempre que disponíveis no local de compra.

- **FATURA / RECIBO**

Se pretender uma fatura do seu bilhete, deve solicitá-la nas 48 horas seguintes à compra, via:

- Nº Apoio ao Cliente: (+351) 253 648 671

- Endereço postal: A Giromundo-Agência de Viagens e Turismo,LDA, Av. Barjonas de freitas nº4, 4850-521 Vieira Do Minho

Na solicitação deve fornecer os seguintes dados: nome, endereço postal, número de identificação fiscal (NIF) e nº bilhete.

- **PROIBIÇÃO DE FUMAR**

É absolutamente proibido fumar dentro do veículo (Art. 4º nº 2 da Lei nº 37/2007).

- **RECLAMAÇÕES LIVRO**

Há um livro de reclamações à disposição dos passageiros nos pontos de origem e destino dos serviços.

- **PRIVACIDADE**

Uso indevido do site para fins fraudulentos irá resultar em responsabilidades correspondentes, se provou ser agido de má-fé, negligência ou culpa.

- **RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer:

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

Campus de Campolide

1099-032 Lisboa

Telefone: (+351) 21 384 74 84 (das 15h às 16h)

Website: [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)

Email: [cniacc@fd.unl.pt](mailto:cniacc@fd.unl.pt)



Facebook: [www.facebook.com/cniacc](http://www.facebook.com/cniacc)