

ÍNDICE

1) A QUEM SE APLICAM OS TERMOS E CONDIÇÕES DE ALUGUER?	1
2) QUEM PODE ALUGAR E QUEM PODE CONDUZIR?	1
a) Quem pode alugar?	1
b) Quem pode conduzir? (o “Condutor”)	1
c) Quem não pode conduzir?	2
3) ONDE POSSO CONDUZIR O VEÍCULO?	2
4) QUE TIPO DE VEÍCULO PODE SER ALUGADO E PARA QUE FINALIDADE?	2
5) QUAIS SÃO AS MINHAS OBRIGAÇÕES PARA COM O VEÍCULO?	2
6) QUAIS SÃO OS SERVIÇOS DE MOBILIDADE INCLUIDOS NO MEU ALUGUER?	4
7) QUAIS SÃO OS OUTROS SERVIÇOS DE MOBILIDADE NÃO INCLUÍDOS NO MEU ALUGUER?	4
8) QUE ESTÁ INCLUÍDO NO PREÇO QUE EU PAGO?	5
9) QUE OUTROS VALORES POSSO TER QUE PAGAR?	5
10) O QUE DEVO FAZER QUANDO LEVANTAR O VEÍCULO?	6
11) QUE PROCEDIMENTOS ADOPTAR QUANDO DEVOLVER O VEÍCULO?	6
a) Devolução do Veículo durante o horário de funcionamento das Estações Europcar	6
b) Devolução do Veículo fora do horário de funcionamento das Estações Europcar (“Fora de horas”)	6
c) Devolução do Veículo sem a Sua presença e durante o horário de funcionamento das Estações Europcar	7
d) Atraso na devolução do Veículo	7
12) DANOS NO VEÍCULO	7
a) Danos identificados no momento da devolução do Veículo e na Sua presença	7
b) Danos identificados em caso de devolução “fora de horas” e sem a Sua presença	8
c) Regras comuns	8
13) O QUE DEVO FAZER QUANTO À MANUTENÇÃO DO VEÍCULO?	8
14) O QUE DEVO FAZER EM CASO DE ACIDENTE, AVARIA MECÂNICA OU ROUBO DO VEÍCULO?	9
15) QUANDO DEVO RECEBER A MINHA FACTURA E PAGAR PELO ALUGUER?	9
16) E SE EU QUISER CANCELAR OU ALTERAR A MINHA RESERVA?	9
a) Alterações	9
b) Cancelamento e Não comparência	10
17) O QUE DEVO FAZER SE QUISER PROLONGAR O MEU CONTRATO DE ALUGUER?	10
18) QUAL É A POLÍTICA DE COMBUSTÍVEL?	10
18.1. Veículos térmicos e/ou híbridos (o que respeita ao combustível)	10
18.1.1. Cheio–Cheio (Full to full)	10
18.1.2. Tanque Cheio Reembolsável (Refundable Full Tank Option)	11
18.2. Veículos elétricos ou híbridos plug-in (no que respeita à parte elétrica)	11

19) TENHO DE PAGAR UM DEPOSITO/CAUÇÃO ANTES DE LEVANTAR O VEÍCULO?	11
20) POSSO PAGAR O MEU ALUGUER COM UM CARTÃO DE CRÉDITO ESTRANGEIRO?	11
21) COMO É QUE A EUROPCAR TRATA OS MEUS DADOS PESSOAIS?	12
22) OS VEÍCULOS ESTÃO EQUIPADOS COM DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS?	13
23) O QUE ACONTECE EM CASO DE LITÍGIO RELACIONADO COM O MEU ALUGUER?	13
a) Lei aplicável	13
b) Serviço de Apoio ao Cliente	13
c) Notificações	13
d) Resolução extrajudicial de litígios	13
e) Jurisdição e Foro	14
f) Documentos contratuais	14
24) EXISTE ALGUM CÓDIGO DE CONDUTA APLICÁVEL À INDÚSTRIA DE ALUGUER DE AUTOMÓVEIS?	14
ANEXO 1	15
SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM AO VEÍCULO	15
SERVIÇO DE PORTAGENS	15

Obrigada por alugar com a Europcar!

EUROPCAR INTERNACIONAL – Aluguer de Automóveis, SA. é uma empresa portuguesa, com o capital social de EUR 2.244.600,00 e com sede na freguesia de Paço de Arcos, concelho de Oeiras, na Rua dos Malhões, nº 2 - Piso 3 - Direito, Edifício Q 55 - D. Diniz, Quinta da Fonte, 2770-071 Paço de Arcos, número fiscal 500.074.135, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa (“Europcar”).

De acordo com os presentes Termos e Condições Gerais de Aluguer (“**T&C**”), a Europcar está obrigada a cumprir os seguintes deveres:

- Alugar um “**Veículo**” (automóvel ligeiro de passageiros ou comercial ou motociclo) a Si (a pessoa indicada no Contrato de Aluguer – tal como definido abaixo – e que o assina) pelo período de tempo (que não excede 30 dias ou, em casos especiais, 90 dias) especificado no Contrato de Aluguer (o “**Período de Aluguer**”), acrescido de quaisquer acessórios que pretenda alugar, os quais devem estar também especificados no Contrato de Aluguer.
- Prestar certos serviços de mobilidade integrados em todos os nossos alugueres e oferecer-Lhe outros serviços que estão disponíveis a um custo extra.

A relação contratual estabelecida entre Si e a Europcar é regulada pelos seguintes documentos:

- O “**Contrato de Aluguer**” e as suas cláusulas específicas (o documento assinado por Si no momento do levantamento do Veículo (check-out) ou no primeiro dia do aluguer);
- O email de confirmação da reserva (caso tenha reservado previamente on line o Seu aluguer);
- O Guia dos Seguros e dos Produtos de Protecção Europcar;
- O Tarifário Recomendado de Custos;
- As presentes T&C que se aplicam a quaisquer dos referidos documentos.

Em caso de contradição entre quaisquer dos documentos referidos acima, prevalecem os termos do primeiro documento referido.



1) A QUEM SE APLICAM OS TERMOS E CONDIÇÕES DE ALUGUER?

Os T&C aplicam-se a Si, a pessoa que paga o aluguer e quaisquer custos associados (e Você pode ser também o condutor), bem como a qualquer (outro) condutor que esteja expressamente indicado no Contrato de Aluguer e, como tal, esteja autorizado a conduzir o Veículo.

Todas as pessoas indicadas no Contrato de Aluguer são solidariamente responsáveis pelo pagamento de quaisquer quantias devidas no âmbito do mesmo.

2) QUEM PODE ALUGAR E QUEM PODE CONDUZIR?

a) Quem pode alugar?

Qualquer pessoa que:

- seja legalmente capaz de assinar um contrato com a Europcar e esteja preparada para assumir a responsabilidade pelo Veículo durante o Período de Aluguer.
- tenha os meios aceites pela Europcar local (conforme tabela abaixo) para pagar o aluguer do Veículo e quaisquer custos associados;
- seja portador de documentos de identificação válidos, conforme indicados na tabela abaixo.

[✓] Obrigatório – [·] Opcional

*Obrigatório para cidadãos fora da UE;

b) Quem pode conduzir? (o "Condutor")

Um Condutor autorizado do Veículo é qualquer pessoa física que cumpra todos os seguintes requisitos:

- esteja expressa e completamente identificado no Contrato de Aluguer ou em qualquer documento anexo ao mesmo (que também pode ser o locatário);
- seja portador de carta de condução e de documentos de identificação válidos (identificação nacional ou passaporte);
- seja portador de carta de condução válida por um período de tempo que varia de acordo com a categoria do Veículo e com a lei aplicável no país do aluguer, mas que em Portugal é de 1 (um ano) desde a data da emissão e, ou com a idade do Condutor:

Documentos exigidos	Método de Pagamento aceite	
	Cartões de crédito	PTPT
Vouchers		
ID		✓
Número de contribuinte		✓
Passaporte		✓*
Carta de condução (válida há mais de 1 ano)		✓

Categoria de veículo por País	PT
Mini	19
Economy	19
Compact	19
Economy Elite	19
Selection	19 ou 25



Motociclos	19 ou 25
------------	----------

c) Quem não pode conduzir?

Qualquer pessoa que não esteja expressamente mencionada/identificada no Contrato de Aluguer não está autorizada a conduzir o Veículo.

Da mesma forma, qualquer pessoa que não seja portadora dos documentos de identificação válidos mencionados nas secções 2a) e 2b).

Se Você permitir que uma pessoa não autorizada conduza o Veículo, estará a violar os T&Cs e Será responsável por quaisquer consequências que daí resultem, incluindo a possibilidade de responder perante a Europcar pelos danos causados por Si ou pela pessoa não autorizada. Nessas circunstâncias, nem Você nem o condutor não autorizado estarão cobertos por qualquer seguro ou produto de protecção oferecido através da Europcar, salvo o seguro obrigatório de responsabilidade civil.

3) ONDE POSSO CONDUZIR O VEÍCULO?

Pode conduzir o Veículo ligeiro de passageiros nos seguintes países:

Áustria, Andorra, Bélgica, Dinamarca, Finlândia, França (Córsega incluída e DOM TOM excluído), Alemanha, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Países Baixos, Portugal, Espanha (excepto ilhas e os enclaves Ceuta e Melilha), Suécia, Suíça e Reino Unido (adiante designados por “o Território”).

Em relação aos Veículos Eléctricos, é da Sua responsabilidade verificar que os equipamentos de recarregamento estão disponíveis e que são compatíveis nos países em que planeia viajar.

Salvo autorização expressa da Europcar, os veículos ligeiros de mercadorias não podem circular no estrangeiro.

Não é permitida a devolução do Veículo no Reino Unido nem na Córsega. Outros serviços de mobilidade são propostos. Por favor contacte o nosso Serviço de Apoio ao Cliente cujos detalhes estão referidos na cláusula 23 b).

Note que Tem de cumprir as regras de trânsito e demais regulação rodoviária do país onde esteja a conduzir o Veículo.

4) QUE TIPO DE VEÍCULO PODE SER ALUGADO E PARA QUE FINALIDADE?

Pode alugar um automóvel de passageiros ou de mercadorias ou um motociclo e deve conduzi-los de acordo com a sua finalidade própria, nos termos seguintes:

- os veículos de passageiros e os motociclos têm por finalidade transportar um número de pessoas variável (dependente do que estiver aprovado no Documento Único Automóvel) e,
- os veículos de mercadorias (comerciais) podem ser utilizadas para transporte de mercadoria até ao limite de peso resultante do Documento Único Automóvel.

Fica desde já informado que a Europcar não cobre as mercadorias transportadas nos Veículos e não pode ser responsabilizada por quaisquer bens ou objectos que Você possa ter esquecido dentro do Veículo. Da mesma forma, a Europcar não é responsável por quaisquer lucros cessantes ou prejuízos de exploração ocorridos na vigência do aluguer.

5) QUAIS SÃO AS MINHAS OBRIGAÇÕES PARA COM O VEÍCULO?

Quando aluga um Veículo na Europcar, Você e/ou qualquer Condutor devem cumprir as seguintes obrigações:

- Deve devolver o Veículo e as respectivas chaves, acessórios e documentos à Europcar na estação de devolução indicada no Contrato de Aluguer, na hora e na data do termo do aluguer indicadas no Contrato de Aluguer (a Europcar permite 29 minutos de período de tolerância) e no estado em que a Europcar o entregou a Si no início do Período de Aluguer. Se Você não devolver o Veículo nos termos referidos, a Europcar poderá tomar as medidas previstas na cláusula 11 das presentes T&C (*“Que procedimentos adoptar quando devolver o Veículo”*).
- Você e/ou qualquer Condutor não podem conduzir o Veículo fora do Território. Se Você e/ou qualquer Condutor pretenderem conduzir fora do Território devem obter prévio consentimento escrito da Europcar e, nesse caso, devem assegurar-se, juntamente com o representante da Europcar e antes de levantar o Veículo, que este tem o equipamento adequado, de acordo com as regras locais do país que Você e/ou qualquer Condutor irão dirigir-se ou atravessar.
- Você e/ou qualquer Condutor devem conduzir, em condições de razoabilidade, de acordo com o Código da Estrada, as leis e as regulamentações de trânsito aplicáveis e devem assegurar-se que estão familiarizados com as regras de trânsito e de condução locais.
- Deve assegurar que qualquer bagagem ou bens transportados no Veículo estão seguros na medida em que não causem danos ao Veículo ou risco a qualquer ocupante do mesmo.
- Você e/ou qualquer Condutor devem cuidar do Veículo com a diligência de um bom pai de família e, em qualquer caso, assegurarem-se que o mesmo está trancado e protegido com os dispositivos anti-roubo quando estiver estacionado ou sem vigilância.
- Você e/ou qualquer Condutor nunca devem conduzir enquanto estiverem sob a influência de álcool, drogas alucinogénias, narcóticos, barbitúricos, outras drogas ilegais ou qualquer substância (legal ou ilegal) susceptível de afectar ou prejudicar a sua capacidade de condução e/ou a de qualquer Condutor.
- Você e/ou qualquer Condutor devem reabastecer o Veículo com o tipo de combustível apropriado. Se o Veículo for abastecido com o combustível errado, Você será responsável por quaisquer custos incorridos com a deslocação do Veículo e/ou com a reparação dos Danos ao mesmo causados, calculados de acordo com as regras descritas abaixo (ver Danos ao Veículo), salvo se demonstrar que o erro foi imputável a terceiro. Em relação aos Veículos Eléctricos, os mesmos devem ser recarregados exclusivamente com os cabos fornecidos pela Europcar para o efeito e em cumprimento das recomendações do fabricante do Veículo.
- Você e/ou qualquer Condutor não podem utilizar o Veículo nem permitir que seja utilizado para:
 - subaluguer, hipoteca, penhor, venda ou qualquer espécie de garantia, quer em relação ao Veículo como um todo quer a qualquer das suas componentes, bem como ao Contrato de Aluguer, às chaves, aos documentos, às ferramentas, ou qualquer dos seus acessórios;
 - transportar passageiros por conta de outrem ou contra pagamento, salvo se expressamente autorizado pela Europcar (para fins de car sharing por exemplo);
 - transportar ocupantes em excesso, para além dos autorizados pelo Documento Único Automóvel;
 - transportar mercadoria com peso, em quantidade e/ou volume que exceda o autorizado pela lei e pelo Documento Único Automóvel;
 - o transportar mercadoria inflamável, ou perigosa, tóxica, produtos nocivos e/ou radioactivos ou que sejam ilegais, (desde que tal exclusão não o impeça de satisfazer as Suas necessidades diárias lícitas e cujo transporte corresponda ao uso normal do Veículo);
 - provas desportivas, fora de estrada, ensaios de confiança, testes de velocidade, para fazer parte em rallies, concursos, ou ensaios, independentemente do local, oficiais ou não;
 - transportar animais vivos (excepto animais domésticos ou de estimação, com autorização escrita expressa da Europcar);
 - dar aulas de condução ou “condução acompanhada”;
 - para empurrar ou puxar outro veículo ou reboque (excepto se o Veículo que tiver alugado estiver equipado com um dispositivo de acoplamento/engate de reboque e para o peso bruto rebocável que estiver devidamente averbado);
 - em estradas de cascalho ou em estradas cuja superfície, tamanho ou condição envolva risco para o Veículo, tais como praias, estradas não adequadas, caminhos florestais, montanhas, etc., ou quaisquer estradas não

- autorizadas ou pavimentadas, salvo expressa autorização escrita dada pela Europcar;
- para praticar uma infracção dolosa;
- para ser transportado a bordo de qualquer tipo de barco, navio, comboio, camião ou avião, salvo com o consentimento expreso da Europcar;
- dentro das faixas não admitidas ao trânsito nos portos, aeroportos, e/ou aeródromos e/ ou locais análogos ou similares, não acessíveis ao trânsito público, ou em refinarias e instalações de petróleo, sem o expreso e escrito consentimento da Europcar. No caso de a Europcar O autorizar nos termos referidos, informá-Lo-á do seguro de responsabilidade civil que é aplicável a estes casos e que varia de acordo com as circunstâncias.
- Durante o Aluguer, deve tomar todas as medidas de protecção necessárias para manter o Veículo nas mesmas condições em que lhe foi entregue. Em especial, Você e/ou qualquer Conductor devem efectuar inspecções regulares ao estado do Veículo quanto ao óleo, à água e à pressão dos pneus.

Em geral, é importante sublinhar que quando estiver a utilizar os equipamentos de assistência à condução que se encontrem nalguns veículos, deve consultar previamente o manual do fabricante para conhecer as instruções, bem como as restrições e limitações de uso dos referidos equipamentos. Em qualquer caso, deve sempre vigiar e manter sob controlo o Seu Veículo.

Mais se refira que, o alcance dos quilómetros exibido no painel é uma estimativa que pode variar consoante o Seu estilo de condução, a carga transportada, a estrada e a utilização do aquecimento ou do ar condicionado.

Os veículos e os respetivos manuais são normalmente fornecidos na língua do país de registo. No caso de pretender informação adicional sobre a utilização dos veículos, por favor contacte os funcionários da Europcar ou consulte os manuais do utilizador disponíveis em várias línguas na internet, no caso de a documentação do fabricante não estar disponível em formato papel nas diferentes línguas.

Você pode ser responsabilizado perante a Europcar pelos prejuízos que resultem da violação de quaisquer das acima mencionadas obrigações. Por favor note que o incumprimento de quaisquer das acima mencionadas obrigações implica ainda a ineficácia e inaplicabilidade de eventuais limitações ou exclusões de responsabilidade a que Você tivesse direito no âmbito dos seguros facultativos ou outro produtos de protecção.

A Europcar reserva-se também o direito de exigir a imediata devolução do Veículo.

6) QUAIS SÃO OS SERVIÇOS DE MOBILIDADE INCLUIDOS NO MEU ALUGUER?

O valor básico de aluguer inclui os seguintes serviços de mobilidade:

Serviços de Mobilidade	PT
Assistência em viagem ao Veículo*	✓
Direito a devolver o Veículo na mesma cidade	✓
Limpeza Base do Veículo	✓
Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel	✓
Serviço de Portagens*	✓
Protecção contra danos e Roubo	/
Quilómetros Limitados	/
Quilómetros ilimitados	/



[x] Não Incluído – [✓] Incluído – [/] Depende da tarifa aplicável/produto

* Pode encontrar a descrição deste serviço no ANEXO I

7) QUAIS SÃO OS OUTROS SERVIÇOS DE MOBILIDADE NÃO INCLUÍDOS NO MEU ALUGUER?

A Europcar propõe-Lhe diversos serviços de mobilidade adicionais, nos termos seguintes:

Lista de produtos/serviços	PT
Cadeira de bebé	✓
Condutor Adicional	✓
Jovem Condutor	✓
Compra de Tanque de Combustível (“Full Tank”)	✓
Devolver viatura numa estação diferente da de levantamento (“One way”)	✓
Reabastecimento	✓
Dias de aluguer adicionais	✓
Seguros /outras protecções	✓
Serviço de Entrega e recolha Veículo	✓
Entrega e Recolha fora de horas	✓
GPS / SAT NAV (também disponível para motociclos)	✓
Custo de Reabastecimento	✓
Serviço de aeroporto	✓
Assistência em Viagem Mais	✓

Motociclos	PT
Top Box	✓
Capacete extra	✓

[x] Não Disponível – [✓] Disponível



Pode encontrar os custos destes produtos e serviços no Tarifário Recomendado de Custos, anexado ao seu email de confirmação ou disponibilizado no website ou em qualquer estação Europcar.

8) QUE ESTÁ INCLUÍDO NO PREÇO QUE EU PAGO?

A informação que presta à Europcar no momento da reserva (tal como a duração do aluguer, a Sua idade ou a idade do Condutor adicional) vai ter impacto no preço que Vai pagar. Qualquer alteração a essa informação poderá, em consequência, alterar esse preço. O preço do Seu aluguer será o que estiver em vigor no momento da reserva ou no momento em que fizer qualquer alteração subsequente à mesma.

O preço que Você vai pagar inclui os seguintes custos:

- O valor do aluguer diário do Veículo pelos dias de calendário contratados, calculados por períodos de 24 horas (que inclui os serviços padrão de mobilidade acima referidos);
- O valor de quaisquer outros serviços de mobilidade adicionais que Você pretenda contratar;
- O imposto aplicável (IVA);
- Outros custos que estejam associados à Sua pessoa (por exemplo: a Sua idade, se for um jovem condutor).

Ao contratar com a Europcar, Você autoriza expressamente a Europcar a debitar nos meios de pagamento por si disponibilizados qualquer montante não pago decorrente do Seu aluguer. Para este efeito, o Seu consentimento expresso será dado na estação da Europcar quando disponibilizar o meio de pagamento, antes de levantar o Veículo.

9) QUE OUTROS VALORES POSSO TER QUE PAGAR?

- **O Depósito/Caução.** Para além do preço do aluguer (que Você pagou previamente no momento da reserva ou que irá pagar no momento do levantamento), a Europcar requer que Lhe deixe uma garantia para eventuais custos adicionais que possam resultar do Seu aluguer durante o Período de Aluguer. Esta garantia é prestada na modalidade de depósito sob a forma de pré-autorização bancária. No caso de ter reservado o Veículo por meios de comunicação à distância (website, aplicação móvel ou telefone) o montante da caução ser-Lhe-á relembrado no email de confirmação que recebeu após a sua reserva. De qualquer maneira, o montante da caução será novamente recordado na estação da Europcar. Pode consultar mais informação sobre a caução na cláusula 19 (*“Tenho que pagar a Caução antes de levantar o Veículo?”*).
- A Europcar pode ainda cobrar-Lhe por serviços ou custos que tenha que executar ou suportar por causa de incidentes que possam ter ocorrido durante o Período de Aluguer e /ou pela forma como Você utilizou o Veículo.

O valor (incluindo IVA) desses serviços ou custos estão descritos no Tarifário Recomendado de Custos anexado ao seu email de confirmação (no caso de ter feito reserva online) e/ou, que Lhe foi disponibilizada no website ou na estação Europcar.

Tais serviços e custos incluem, sem limitar:

- Custos administrativos pela gestão dos processos de coimas ou portagens, até ao montante de €40 por processo. Note que tais custos administrativos são pagos para além das coimas e das portagens a que se referem e pelas quais Você é total e exclusivamente responsável;
- Custos administrativos pela gestão do processo, em caso de danos, até ao montante de €40;
- Custo da limpeza, no caso de o Veículo ser devolvido num estado inaceitável (para além do uso normal) e, ou de sujidade;
- Custo das chaves perdidas ou roubadas;
- “Danos” causados ao Veículo (qualquer dano material ou acto de vandalismo causado no Veículo) e/ou “Roubo do Veículo” (roubo e/ou tentativa de roubo do Veículo propriamente dito ou das suas componentes). A sua responsabilidade pode ser limitada, nos termos e em conformidade com o tipo de

protecção que tiver escolhido (por favor confira o Guia dos Seguros e Protecções Europcar anexado ao Seu email de confirmação ou disponível no website ou em qualquer estação Europcar);

- Custo do combustível utilizado durante o Período de Aluguer;
- Custo do reabastecimento, no caso de não devolver o tanque cheio;
- Quilómetros adicionais para além dos que estavam incluídos no valor do seu aluguer (se for o caso);
- Custo do dispositivo de portagem electrónica, em caso de desaparecimento ou dano;
- **Cancelamento tardio:** Se Você cancelar o Seu aluguer nas 48 horas posteriores à hora de levantamento do Veículo, poderá ter de pagar um custo até €50 por “Cancelamento tardio”. O montante deste custo não excederá o preço do Seu aluguer, caso este seja inferior. Em caso de reserva pré-paga, o montante pré-pago será reembolsado, sendo deduzido o valor do “Cancelamento tardio”. Em caso de reserva não paga previamente, este valor será deduzido no meio de pagamento que Você tenha utilizado. Em caso de reserva não paga previamente e na ausência de disponibilização de meios de pagamento, Você continuará responsável pelo pagamento do “Cancelamento tardio”.
- **Não Comparência (“No Show”):** Caso não tenha cancelado a Sua reserva e não compareça na estação para levantar o seu veículo à hora acordada para o efeito, **podrá ter que pagar um custo por “Não Comparência” até €95. Caso o preço do aluguer seja inferior ao montante do valor da “Não Comparência”, este custo será igual ao preço do Seu aluguer.** Em caso de reserva pré-paga, o montante pré-pago será reembolsado, sendo deduzido o valor da “Não Comparência”. Em caso de reserva não paga previamente, este o custo será deduzido no meio de pagamento que Você tenha utilizado. Em caso de reserva não paga antecipadamente e na ausência de disponibilização de meios de pagamento, Você continuará responsável pelo pagamento do custo por “Não Comparência”.
- Os seguintes custos específicos adicionais:
 - (i) nos levantamentos ou devoluções nas estações situadas nos aeroportos, um custo extra de 13%, que já se encontra refletido no preço final do aluguer, é aplicado sobre o valor da tarifa base, para reservas efetuadas no website e no balcão. Não será aplicado a qualquer outro custo adicional;
 - (ii) nos levantamentos ou devoluções nas estações situadas nas estações de comboio, se aplicável;
 - (iii) do retorno do Veículo para uma estação Europcar que não aquela em que procedeu ao levantamento (“One Way”);
 - (iv) o prolongamento do Seu aluguer.

10) O QUE DEVO FAZER QUANDO LEVANTAR O VEÍCULO?

No momento do levantamento do Veículo, Você deve apresentar na estação o mesmo cartão de pagamento que utilizou para pagar a reserva online. O apelido e o primeiro nome do titular do cartão devem ser os mesmos do condutor, tal como definido na cláusula 2 b) “*Quem pode conduzir o Veículo*”).

No caso de beneficiar de algum desconto, deve apresentar logo comprovativo do mesmo na estação. Na falta de comprovativo, a Europcar não Lhe pode garantir a aplicação do desconto na sua reserva.

Quando levantar o Veículo junto da Europcar, vai-Lhe ser solicitado que assine, para além de outras, uma secção no Contrato de Aluguer que descreve o estado do Veículo naquele momento.

Se Você verificar qualquer defeito aparente ou Dano que não esteja descrito no Contrato de Aluguer, deve assegurar-se que é feita essa menção no documento e que ambos, Você e o representante da Europcar, assinam tal alteração.

Exclusivamente no caso dos veículos de turismo, em que não é possível verificar danos pré-existentes no Veículo ou nos acessórios no momento do levantamento, tem o seguinte período de carência durante o qual pode notificar a estação da existência de tais danos:

- se o Veículo for levantado antes das 20:00: deve notificar a estação da existência de danos até 2 horas a contar do início do Período de Aluguer;



- se o Veículo for levantado depois das 20:00: deve notificar a estação da existência de danos até às 10:00 da manhã seguinte.

No âmbito das condições acima referidas e fora do período de funcionamento das estações, deve reportar os danos por e-mail e enviar para reservas@europcar.com, especificando os seus contactos, o registo do Veículo, o número do Contrato de Aluguer, a descrição do(s) dano(s) e anexando fotografias do(s) mesmo(s).

No caso de nada estar mencionado ou de nada ter sido notificado em relação a qualquer defeito aparente adicional ou Dano, considera-se que o Veículo Lhe foi entregue no estado referido no Contrato de Aluguer e ser-lhe-ão cobrados quaisquer novos Danos que sejam verificados por Si e pelo representante da Europcar quando o Veículo for inspecionando por ambos no momento da sua devolução.

11) QUE PROCEDIMENTOS ADOPTAR QUANDO DEVOLVER O VEÍCULO?

a) Devolução do Veículo durante o horário de funcionamento das Estações Europcar

Você deve devolver o Veículo na estação Europcar na data e na hora indicadas no Contrato de Aluguer. Pode devolver o Veículo noutra estação Europcar pelo custo indicado no Tarifário Recomendado de Custos anexo ao seu email de confirmação, no caso de ter feito a reserva por meios à distância. Este documento pode também ser consultado nas estações ou no website da Europcar.

O Período de Aluguer termina quando devolver o Veículo na estação Europcar e entregar a respectiva chave e os documentos do Veículo a um representante Europcar.

No caso de devolver o Veículo antes da data mencionada no Contrato de Aluguer, não terá direito a qualquer reembolso.

Quando devolver o Veículo à Europcar deve inspeccionar o mesmo juntamente com o representante da Europcar e assinar o relatório de danos pós aluguer.

A Europcar deve entregar-lhe um documento no qual declara que o Veículo foi devolvido é aceite pela Europcar (“Declaração de devolução do Veículo”).

A Europcar não será responsável por quaisquer bens ou objectos que possa ter esquecido no Veículo.

b) Devolução do Veículo fora do horário de funcionamento das Estações Europcar (“Fora de horas”)

A Europcar recomenda que a devolução do Veículo seja feita durante o horário de funcionamento das estações. No entanto, para ir ao encontro de necessidades específicas dos seus clientes, a Europcar oferece, em certas estações, o serviço adicional “fora de horas”.

No caso de subscrever este serviço “fora de horas”, Você aceita que o relatório que atesta o estado do Veículo seja elaborado pelo representante da Europcar sem a Sua presença e após as chaves terem sido entregues. Nas estações que oferecem o serviço “fora de horas”, o procedimento de devolução do Veículo descrito acima (11ª) foi adaptado, para que as mesmas prestem este serviço nas melhores condições possíveis.

Em especial, Você deve declarar qualquer incidente e, ou Dano que afecte a condição do Veículo no documento que lhe foi entregue para o efeito no momento em que levantar o Veículo.

Esse documento deve ser deixado no Veículo ou devolvido, juntamente com as chaves, na “caixa de entrega das chaves” (“drop off box”), consoante os sistemas disponíveis e a informação que receber da Europcar.



Por favor note que o seu Contrato de Aluguer não termina quando entrega as chaves: o Veículo vai ficar estacionado no local onde o deixar até à hora de abertura da estação Europcar que irá proceder à inspecção do Veículo e dar por terminado o seu Contrato de Aluguer. Por essa razão, a Europcar recomenda que estacione o Veículo numa área destinada para esse efeito e de modo a que o Veículo não cause perigo para outros ou perturbe o trânsito, nos termos do Código da Estrada. Deve também deixar os documentos do Veículo no porta-luvas.

Tendo em conta que o Veículo será inspecionado numa fase posterior ao da sua entrega – durante o horário de funcionamento da estação – a Europcar recomenda que Você tire fotografias ao Veículo como meio de prova do estado do mesmo no momento do estacionamento e antes da entrega das chaves.

Após a inspecção ter sido efectuada e na ausência de qualquer Dano, a Europcar enviar-Lhe-á a Declaração de Devolução do Veículo.

A Europcar não será responsável por quaisquer bens ou objectos que possa ter esquecido no Veículo.

c) Devolução do Veículo sem a Sua presença e durante o horário de funcionamento das Estações Europcar

No caso de não ser possível e ou, Você se recusar a inspecionar o Veículo juntamente com o representante da Europcar, esta fica autorizada a inspecionar o Veículo sem a Sua presença e a registar a sua recusa ao contraditório.

Nesta situação aplica-se o mesmo procedimento referido em 11 b).

d) Atraso na devolução do Veículo

No caso de o Veículo não ser devolvido na data mencionada no Contrato de Aluguer e se no período de 24 horas não houver qualquer informação justificativa do atraso na devolução, a Europcar reserva-se no direito de:

- Considerar que Você se apropriou ilegalmente do Veículo e reportar tal facto às autoridades locais competentes.
- Cobrar o valor do aluguer por cada dia em que ficar com o Veículo para além da data do termo do aluguer, acrescido de uma indemnização equivalente ao dobro do valor a pagar, salvo se Você demonstrar que já não tem a posse do Veículo ou que a não restituição do mesmo resultaram de facto que não lhe seja imputável.
- Reclamar de Si todos os danos e perdas sofridos, bem como as coimas, portagens, multas ou demais sanções ou penalidades que recaiam sobre o Veículo em resultado dos processos instaurados pelas autoridades públicas com a finalidade de identificar o infractor ou de clarificar outras circunstâncias relacionadas com o incumprimento ou com a infracção criminal.
- Iniciar os procedimentos judiciais necessários para reclamar a imediata restituição do Veículo.

Note que neste caso, as protecções, seguros facultativos e serviços adicionais que tenha contratado não produzirão qualquer efeito.

12) DANOS NO VEÍCULO

No caso de o Veículo não ser devolvido nas mesmas condições em que foi entregue, Você terá de pagar as quantias referidas em baixo.

a) Danos identificados no momento da devolução do Veículo e na Sua presença

No caso de serem identificados Danos no âmbito da inspecção realizada na Sua presença e na do representante da Europcar aquando da devolução do Veículo e dos quais tomou conhecimento quando assinou a Declaração de Devolução do Veículo e o relatório de danos pós aluguer, a Europcar entregar-Lhe-á uma avaliação com os custos da reparação que lhe poderão ser cobrados.



Os custos da reparação variam, dependendo da natureza dos Danos:

- “Pequenos Danos” (danos menores e não substanciais causados ao Veículo, sem afectar a sua devolução ao Locador e sem afectar a sua mobilidade nos termos do Código da Estrada, tais como e sem limitar: pequenos riscos ou mossas no pábrisas) são cobrados de acordo com a lista de preços recomendados pela Europcar, disponível em qualquer estação Europcar e no nosso website no seguinte endereço: https://www.europcar.pt/files/live/sites/Europcar.pt/files/contributed/Docs/PT-LDAS_Matrix.pdf (Preços recomendados para Pequenos Danos) que incluem o custo da imobilização do Veículo, juntamente com os custos administrativos de gestão de danos.
- Quaisquer outros danos não incluídos na lista acima referida e/ou outros danos mais graves (danos substanciais que impedem a devolução do Veículo e exigem a sua temporária imobilização para reparação, tais como e sem limitar: danos na carroçaria), serão avaliados por um perito e cobrados de acordo com o relatório do mesmo ou pelo custo orçamentado de uma oficina de reparações.

No caso de contestar os Danos e, ou a respectiva facturação, através da recusa em assinar a Declaração de Devolução do Veículo, a Europcar irá aplicar o procedimento a seguir descrito (12b).

b) Danos identificados em caso de devolução “fora de horas” e sem a Sua presença

No caso de os Danos serem identificados no âmbito da inspecção ao Veículo feita pelo representante da Europcar sem a Sua presença, a Europcar enviar-Lhe-á os seguintes documentos:

- Declaração de Devolução do Veículo com descrição dos Danos identificados;
- Fotografias dos Danos;
- Uma estimativa (orçamento) dos custos de reparação, que dependerão da natureza dos Danos (v. supra art. 12a) §2), dos custos de imobilização do Veículo e dos custos administrativos pela gestão do processo de Danos.

Você pode contestar os Danos identificados e a respectiva facturação no prazo de (14) catorze dias corridos após o envio dos documentos, por email para damages.pt@europcar.com, ou por carta para Rua dos Malhões, nº 2 – 3º Direito, Edifício Q55 - D. Diniz, Quinta da Fonte, 2770-071 Paço de Arcos.

No caso de não contestar no referido prazo de 14 dias, a Europcar reserva-se o direito de Lhe cobrar os referidos custos.

c) Regras comuns

Por favor note que, dependendo do Dano sofrido pelo Veículo e do tipo de protecção que tenha subscrito com a Europcar, (confira o *Guia dos Seguros e Protecções Europcar* anexado ao Seu email de confirmação ou disponível no website ou em qualquer estação Europcar) Você pode ser ou não cobrado pelo montante total do custo da reparação.

Em qualquer caso, Você pode contestar os Danos e, ou a respectiva facturação, nos termos referidos na alínea b), sem prejuízo de poder reclamar sempre junto dos meios jurisdicionais competentes (Cfr. cláusula 23 “*O que acontece em caso de litígio relacionado com o meu aluguer*”).

13) O QUE DEVO FAZER QUANTO À MANUTENÇÃO DO VEÍCULO?

Durante o Seu aluguer Você deve tomar todas as medidas de protecção necessárias para manter o Veículo nas mesmas condições em que Lhe foi entregue.



Você deve estar atento a qualquer sinal de aviso das luzes do painel do Veículo e tomar as medidas de protecção necessárias.

O Veículo é-lhe fornecido com os pneus, em número e nas condições que cumprem os requisitos das leis de trânsito. No caso de algum deles sofrer danos, para além do uso e desgaste normal, de defeito latente ou de força maior, Você obriga-se a substituir de imediato, a expensas Suas, por um pneu do mesmo tamanho, tipo e marca.

É proibida qualquer modificação ou intervenção mecânica ao Veículo sem a prévia autorização escrita da Europcar. No caso de violar esta norma, Você terá de suportar os custos de repor o Veículo nas mesmas condições em que lhe foi entregue e Você será responsável perante a Europcar por quaisquer prejuízos que decorram da violação de qualquer das acima mencionadas obrigações de manutenção.

No caso de alugar um Veículo Elétrico, Você só pode utilizar os cabos de recarregamento fornecidos pela Europcar. Qualquer recarregamento feito com outros cabos torna-o responsável por quaisquer danos que daí possam advir.

No caso de alugar à Europcar um cabo que permita também o recarregamento por uma tomada doméstica (serviço adicional), Você deve assegurar-se que a sua instalação elétrica cumpre com os padrões em vigor e com os requisitos definidos pelo fabricante do Veículo antes de proceder a qualquer recarga. Em caso de incumprimento, será responsável pelos danos causados.

14) O QUE DEVO FAZER EM CASO DE ACIDENTE, AVARIA MECÂNICA OU ROUBO DO VEÍCULO?

- Em caso de avaria mecânica ou acidente, que O impeça de continuar a conduzir e/ou que O obrigue a parar para evitar o agravamento do dano, Você tem disponível um serviço de assistência, incluído no preço do Seu aluguer. Os termos desta assistência estão descritos no Anexo I dos presentes T&Cs;
- Em caso de acidente, Você deve, no prazo de 5 (cinco) dias úteis ou logo que seja razoavelmente possível de acordo com as circunstâncias, (i) comunicar tal facto à Europcar e chamar as autoridades policiais locais e (ii) preencher a Declaração Amigável de Acidente Automóvel;
- Nestes casos, deve contactar o serviço de assistência que está incluído no preço do Seu aluguer, para o número que está indicado no interior do pára-brisas.
- Em caso de roubo do Veículo, deve enviar à Europcar uma cópia da participação do mesmo às autoridades policiais no prazo de 2 (dois) dias úteis, juntamente com as chaves e os documentos do Veículo, no caso destes não terem sido roubados.

15) QUANDO DEVO RECEBER A MINHA FACTURA E PAGAR PELO ALUGUER?

Irá receber a sua factura assim que todos os elementos do Seu Aluguer estejam definidos e nunca antes do dia seguinte ao da devolução do Veículo.

O valor total será pago ou ser-lhe-á cobrado de uma só vez ou em diferentes fases, dependendo da situação.

- Pode optar pelo pré-pagamento do Seu aluguer (na sua reserva feita on line, via call center ou numa estação Europcar), que incluirá o valor diário do aluguer do Veículo e acessórios para o Período de Aluguer, bem como quaisquer serviços de mobilidade adicionais. O valor acordado será debitado no seu meio de pagamento e receberá uma factura ou um recibo por esse pré-pagamento. Por último, o valor pré-pago será mencionado na factura final e deduzido ao montante total que eventualmente (ainda) falte pagar.
- Caso não opte pelo pré-pagamento no momento da reserva, o montante da caução, os custos do aluguer do Veículo e dos acessórios, de quaisquer serviços ou condutores adicionais ou de quaisquer coberturas que decida subscrever, serão discriminados no Contrato de Aluguer e aceites por Si antes de proceder à assinatura do mesmo e de levantar o Veículo. Os custos finais e globais do seu aluguer serão cobrados e facturados no momento da devolução do Veículo no final do Período de Aluguer.



Quaisquer taxas ou custos adicionais serão cobrados quando devolver o Veículo (se puderem ser calculados na altura).

Caso tenha incorrido em custos extras, tais como coimas e portagens ou causado Danos no Veículo identificados sem a Sua presença, a Europcar irá cobrá-los, juntamente com os respectivos custos administrativos (pela gestão dos processos de coimas e de portagens e pelo processo de gestão de danos) mais tarde, quando tomar conhecimento dos mesmos.

Neste caso, Você terá catorze (14) dias a contar da data do envio da notificação da cobrança, para contestar e, ou justificar não ser o responsável pelos custos de gestão, podendo fazê-lo através de email para damage.pt@europcar.com, ou por carta para Rua dos Malhões, nº 2 – 3º Direito, Edifício Q55 - D. Diniz, Quinta da Fonte, 2770-071 Paço de Arcos. No caso de não contestar no período mencionado, ser-lhe-à cobrado o montante dos referidos custos administrativos.

A factura ser-lhe enviada eletronicamente para o endereço de email que nos tiver fornecido para o efeito. Caso não pretenda receber a factura electronicamente, pode optar por recebê-la em papel.

No caso de a data de pagamento indicada na factura vencer, Você expressamente concorda que:

- tal implica o vencimento imediato e integral de todas as facturas por pagar e a rescisão do Contrato de Aluguer; e
- a Europcar terá o direito de exigir imediatamente a devolução do Veículo; e
- Você terá de pagar juros de mora à taxa legal.

No caso de o Contrato de Aluguer ser assinado ao abrigo de um Acordo Comercial, a respectiva empresa será solidariamente responsável pelo pagamento da factura.

16) E SE EU QUISER CANCELAR OU ALTERAR A MINHA RESERVA?

a) Alterações

Poderá alterar a sua reserva, sem qualquer custo, desde que dê conhecimento à Europcar de tais alterações **pelo menos 48 horas antes do aluguer** estar previsto para começar.

Por favor tenha em atenção que, caso altere a sua reserva, poderão ser aplicáveis novos preços de aluguer e que deverá usar sempre o mesmo canal de comunicação que tenha utilizado quando efectuou, pela primeira vez, a reserva do Veículo. Em alternativa, pode ligar para o nosso Call Center para o número **219407790** (custo de chamada local).

b) Cancelamento e Não comparência

- **Cancelamento** – Poderá cancelar a Sua reserva gratuitamente caso o faça com pré-aviso à Europcar **com 48 horas** de antecedência face à hora de recolha.
- **Cancelamento tardio**: Se Você cancelar a Sua reserva com pré-aviso à europcar inferior a 48 horas, poderá ter de pagar **um custo até €50** por “Cancelamento tardio”. **O montante deste custo não excederá o preço do Seu aluguer, caso este seja inferior**. Em caso de reserva pré-paga, o montante pré-pago será reembolsado, sendo deduzido o valor do “Cancelamento tardio”. Em caso de reserva não paga previamente, este valor será deduzido no meio de pagamento que Você tenha utilizado. Em caso de reserva não paga previamente e na ausência de disponibilização de meios de pagamento, Você continuará responsável pelo pagamento do “Cancelamento tardio”.
- **Não Comparência (“No Show”)**: Caso não tenha cancelado a Sua reserva e não compareça na estação

para levantar o seu veículo à hora acordada para o efeito, **poderá ter que pagar um custo por “Não Comparência” até €95. Caso o preço do aluguer seja inferior ao montante do valor da “Não Comparência”, este custo será igual ao preço do Seu aluguer.** Em caso de reserva pré-paga, o montante pré-pago será reembolsado, sendo deduzido o valor da “Não Comparência”. Em caso de reserva não paga previamente, este o custo será deduzido no meio de pagamento que Você tenha utilizado. Em caso de reserva não paga antecipadamente e na ausência de disponibilização de meios de pagamento, Você continuará responsável pelo pagamento do custo por “Não Comparência”, salvo se demonstrar a verificação de um caso de “Força Maior” (tal como definido abaixo.).

- No âmbito desta secção, Você não será responsável pelo cancelamento da reserva nem pelo não levantamento do Veículo devido a causa de Força Maior.

Considera-se existir causa de Força Maior quando ocorra um evento que Você não controla, que não poderia ter previsto com razoabilidade no momento da celebração do contrato e cujos efeitos não podiam ter sido evitados através da adoção de medidas adequadas e que O impedem de cumprir o Contrato de Aluguer.

Por favor note que as greves, os atrasos ou o cancelamento dos meios de transporte (combóio, avião, etc) não são considerados casos de Força Maior e não o exoneram do pagamento dos custos adicionais por cancelamento tardio ou por não comparência.

17) O QUE DEVO FAZER SE QUISER PROLONGAR O MEU CONTRATO DE ALUGUER?

No caso de pretender prolongar o Período de Aluguer previsto no Seu Contrato de Aluguer, deve executar os passos seguintes:

- Contactar a estação Europcar de devolução do Veículo;
- Dirigir-se à estação Europcar mais próxima que lhe for indicada;
- Efectuar uma inspecção ao Veículo juntamente com o representante Europcar;
- Assinar um aditamento ao Contrato ou um novo Contrato de Aluguer, consoante o que se lhe aplicar;
- No caso de querer alterar as condições do seu aluguer, para além de assinar um novo Contrato de Aluguer, deve pagar o aluguer anterior e os respectivos custos associados.

Se não cumprir os passos acima referidos e ficar com o Veículo, aplica-se o disposto na cláusula 11 d): *“Atraso na devolução do Veículo”*.

18) QUAL É A POLÍTICA DE COMBUSTÍVEL?

As regras aplicáveis ao abastecimento e ao reabastecimento de combustível dependem do país de aluguer, da modalidade de aluguer que escolher, bem como do tipo de Veículo que alugar. Por favor confira cuidadosamente as regras de combustível aplicáveis a cada aluguer que faça.

Todos os Veículos são entregues com o tanque cheio de combustível. No momento da devolução do Veículo, podem ocorrer as seguintes situações:

18.1. Veículos térmicos e/ou híbridos (o que respeita ao combustível)

18.1.1. Cheio–Cheio (Full to full)

Nós entregamos o Veículo com o tanque cheio de combustível. Você deve devolver o Veículo com o tanque cheio de combustível.



- No caso de Você devolver o Veículo com o mesmo nível de combustível: não nos paga nada pelo reabastecimento nem pelo combustível.
Para se considerar que o tanque está cheio será utilizado como prova o nível do combustível visível no respetivo medidor.
O tanque será considerado cheio quando o combustível estiver no seu nível máximo.
- No caso de não devolver o Veículo com o mesmo nível de combustível: ser-Lhe-á cobrado o custo do combustível em falta. Por favor note que o preço por litro e por tipo de combustível ser-Lhe-á comunicado pela estação da Europcar no momento da devolução do Veículo.

Se faltarem mais de sete litros no momento da devolução, ser-Lhe-á cobrado um valor adicional, correspondente ao custo do reabastecimento (Ver o Tarifário Recomendado de Custos). Se faltarem menos de sete litros, não Lhe será cobrado qualquer custo adicional pelo serviço de reabastecimento.

18.1.2. Tanque Cheio Reembolsável (Refundable Full Tank Option)

- No acto de levantamento do Veículo, Você tem a possibilidade de pagar o valor de um tanque de combustível cheio, o qual depende da categoria do Veículo.
- No caso de devolver o Veículo com o tanque de combustível cheio (podendo ser-Lhe solicitado comprovativo do depósito), a Europcar reembolsa-o do valor do tanque de combustível que pagou no ato de levantamento do Veículo.

No caso de devolver o Veículo sem que o tanque de combustível tenha esgotado a sua capacidade máxima, a Europcar não o reembolsará pelo combustível não utilizado.

18.2. Veículos elétricos ou híbridos plug-in (no que respeita à parte elétrica)

No caso de alugar um veículo elétrico, este é-lhe entregue com um carregamento mínimo de 95% a partir da estação da Europcar e não Lhe é exigido qualquer carregamento mínimo no momento da devolução do Veículo.

No caso de alugar um plug-in híbrido (gasolina/eletrico), este é-lhe entregue na estação da Europcar com o tanque cheio e um carregamento mínimo de 80% a partir da estação Europcar.

No momento da devolução do Veículo e no que respeita ao combustível, será aplicável o referido acima na opção que tiver escolhido. No que respeita à eletricidade, não Lhe será exigido qualquer carregamento mínimo no momento da devolução.

19) TENHO DE PAGAR UM DEPOSITO/CAUÇÃO ANTES DE LEVANTAR O VEÍCULO?

Quando levantar o Veículo, Você concede uma autorização de cartão de crédito para um depósito.

O depósito visa cobrir os custos de aluguer adicionais.

Em caso de pré pagamento do Seu aluguer, o montante do depósito é o seguinte:

- €100 para veículos reservados com produto de proteção que o isente de pagamento de franquia em caso de colisão.
- €300 (ou o equivalente em moeda local) para os veículos turísticos de passageiros.
- €800 (ou o equivalente em moeda local) para os veículos reservados via Keddy by Europcar.

No caso de não ter feito o pré-pagamento no momento da reserva, o custo do aluguer vai ser também bloqueado no seu cartão de crédito. Neste caso, o montante bloqueado vai corresponder ao custo do aluguer acrescido do montante do depósito, em qualquer caso, o montante definitivo do depósito está especificado no email de



confirmação que Lhe foi enviado no momento da sua reserva e no Contrato de Aluguer.

Por favor note que em caso de pré pagamento, se fizer alguma compra ao balcão, o montante das mesmas será adicionado ao valor do depósito.

Se não forem identificados custos de aluguer adicionais, a caução será reembolsada no prazo acordado entre Si e o seu Banco.

A caução deve ser efectuada por Si ou por um Condutor adicional devidamente identificado no Contrato de Aluguer e deve apresentar o mesmo cartão de crédito que indicou no momento da reserva.

20) POSSO PAGAR O MEU ALUGUER COM UM CARTÃO DE CRÉDITO ESTRANGEIRO?

Se for um locatário estrangeiro, portador de um cartão de crédito Visa ou MasterCard (em moeda corrente diferente do Euro) Você pode beneficiar das vantagens do câmbio para a moeda corrente do seu cartão quando pagar o Seu aluguer. O representante Europcar que oferecer esta vantagem irá inserir o Seu pedido no sistema e o Contrato de Aluguer especificará a opção escolhida. Nesse caso, a Europcar assegurará a conversão da moeda, utilizando uma taxa de câmbio baseada no índice da Reuters, com 3,25% de fee cambial.

Se mudar de opinião, deve fazer expressamente essa menção no momento da devolução do Veículo na estação Europcar e ser-Lhe à reencaminhada a factura final em Euros.

Se por qualquer razão técnica, a Europcar não puder prestar este serviço ou se Você, portador de cartão VISA ou MasterCard optar por pagar em Euros, a conversão para a moeda corrente do cartão será efectuada de acordo com as condições do Seu banco.

21) COMO É QUE A EUROPCAR TRATA OS MEUS DADOS PESSOAIS?

A Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, SA., (ou “Europcar”) com sede Rua dos Malhões, nº 2 – 3º Direito, Edifício Q55 – D. Diniz, Quinta da Fonte, 2770-071 em Paço de Arcos, é a “Responsável pelo tratamento” dos dados pessoais que recolhe, por via dos seus *websites*, aplicações móveis ou agências de aluguer, para Lhe oferecer soluções de mobilidade.

Enquanto fornecedor de soluções de mobilidade, a Europcar recolhe e trata várias categorias de dados pessoais, como por exemplo, os seus dados de identificação, informações sobre condutores adicionais (quando aplicável), informações referentes ao meio de pagamento utilizado e informações referentes à sua reserva. Se o veículo que alugar for um veículo conectado, recolhemos um conjunto de dados relacionados com o veículo, como informações sobre o seu estado, estragos ou acidentes, informações sobre a performance do veículo, bem como, dados operacionais e de diagnóstico, informação sobre quilometragem, velocidade de aceleração e travagem, localização do veículo e outros dados relativos ao mesmo. Para qualquer informação relativa aos nossos veículos conectados, consulte a respetiva Política de Privacidade.

A Europcar trata várias categorias de dados pessoais, para Lhe conseguir disponibilizar os seus produtos e serviços, especialmente, para as seguintes finalidades:

- Gerir a sua reserva e o seu contrato de aluguer, tendo por base o cumprimento dos serviços de aluguer que nos tenha solicitado;
- Confirmar a sua carta de condução, sendo que este tratamento é necessário para celebrar o contrato de aluguer;
- Combater a fraude e prevenir o incumprimento contratual, sendo que estes tratamentos estão sustentados no legítimo interesse que a Europcar tem, em se proteger contra a utilização fraudulenta de cartão de crédito e prevenção de riscos.



- Gerir e manter dados pessoais de uma lista de clientes que representam certos riscos para o nosso negócio e/ou pessoal, tendo por base o nosso interesse legítimo, no que diz respeito:

- Incidentes de pagamento que resultem em processos judiciais;
- Acidentes de trânsito ou danos repetidos;
- Conduta inadequada ou abusiva para com os nossos empregados ou os nossos clientes;
- Utilização dos nossos veículos em violação das condições gerais de aluguer.

Se constar desta lista de clientes em risco, o seu pedido de reserva será rejeitado. Pode contestar esta decisão enviando uma mensagem de correio eletrónico para o seguinte endereço: apoio.clientes@europcar.com.

Em caso de incumprimento por falta de pagamento, a Europcar poderá igualmente, caso o consinta especificamente no final do presente documento, comunicar os seus dados pessoais à ARAC – Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis Sem Condutor (“ARAC”), para efeitos de inserção no respetivo ficheiro de clientes incumpridores, o qual, poderá ser acessível a qualquer dos seus membros para os ajudar a decidir se devem aceitá-lo a Si ou a qualquer condutor identificado como cliente.

- Realizar atividades relacionadas com o desenvolvimento do negócio e marketing, incluindo:

- O envio de e-mails e SMS com ofertas e promoções especiais; estas atividades de tratamento, baseiam-se no seu consentimento;
- Registrar o seu histórico de alugueres para lhe sugerir os nossos produtos e serviços quando procura novas reservas, ou para lhe enviar ofertas e benefícios especiais;
- Gerir o seu programa de fidelização e cartão de membro; estas atividades de tratamento, baseiam-se no seu consentimento;
- Enviar-lhe comunicações referentes a uma reserva que se encontre por completar ou referente ao estado do seu pedido de aluguer. Esta atividade de tratamento é baseada no interesse legítimo que temos em simplificar e acelerar o processo de aluguer para os nossos clientes.

O período durante o qual armazenaremos os seus dados dependerá da concreta finalidade para a qual os mesmos foram inicialmente recolhidos.

Os destinatários dos dados são apenas as empresas que integrem o Grupo da Europcar e os nossos *franchisados*. Alguns dos destinatários dos dados podem estar localizados em países onde a legislação referente ao tratamento de dados pessoais não garante um grau de proteção adequado, autoridades de controlo na área da proteção de dados, nem a legislação ou regulamentação necessárias. No entanto, implementámos medidas adequadas para garantir a proteção dos seus dados pessoais, em sintonia com as normas relativas ao tratamento de dados em vigor.

Para saber quais os países para onde os seus dados pessoais podem ser transferidos, o nível de proteção de dados e os meios de proteção que implementámos, consulte a nossa Política de Privacidade.

Note que, nos termos da lei, Você pode ter direito de acesso, retificação, oposição, limitação e eliminação de quaisquer dados que lhe digam respeito. Pode também retirar, a todo o tempo, o consentimento que nos tenha prestado, para tratar os seus dados pessoais.

Pode exercer estes direitos mediante o acesso a dpo@europcar.com ou envio do seu pedido por carta para a Rua dos Malhões, nº 2 – 3º Direito, Edifício Q55 - D. Diniz, Quinta da Fonte, 2770-071 Paço de Arcos.

Pode também submeter uma queixa junto da Autoridade de Controlo competente. Em Portugal a Autoridade de Controlo é a Comissão Nacional de Proteção de Dados, situada na Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 em Lisboa e com o seguinte website: <https://www.cnpd.pt/>.

Para mais informação sobre as nossas atividades de processamento, pode consultar a nossa Política de Privacidade em www.europcar.pt.

22) OS VEÍCULOS ESTÃO EQUIPADOS COM DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS?

A Europcar pode utilizar os dispositivos eletrónicos instalados no Veículo para as seguintes finalidades:

- Gerir o aluguer (levantamento, devolução, manutenção do Veículo, faturação, etc);
- Identificar e prevenir práticas criminais e fraude;
- Assegurar o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato de Aluguer (vg. no caso de o Veículo não ser devolvido no final do Período de Aluguer ou no caso de o Veículo ser utilizado para fora do território autorizado);
- Detetar, verificar e investigar acidentes e danos causados ao Veículo;
- Melhorar a gestão da frota (tal como as condições do Veículo, quilometragem, nível de combustível, dados operacionais e de diagnóstico, alerta de colisão, etc).

Esta informação pode ser utilizada durante e após o Período de Aluguer. Para mais informação sobre o processamento de dados em veículos conectados da Europcar, por favor consulte a nossa política de privacidade.

Você não pode, em nenhuma circunstância, desligar o equipamento instalado no Veículo. No caso de desinstalação e/ou não devolução do equipamento, a Europcar pode cobrar-Lhe custos adicionais de acordo com as penalidades previstas no Tarifário Recomendado e na cláusula “Danos no Veículo” destes Termos e Condições.

23) O QUE ACONTECE EM CASO DE LITÍGIO RELACIONADO COM O MEU ALUGUER?

a) Lei aplicável

Em caso de litígio entre Si e a Europcar relativo ao seu aluguer, a lei aplicável será a do país do levantamento do Veículo. Por exemplo, se é um cidadão Português e levantou o Veículo em Portugal, a lei aplicável será a Portuguesa. No entanto, se alugar um Veículo enquanto está na Alemanha, o seu aluguer será regulado pela lei alemã.

b) Serviço de Apoio ao Cliente

Independentemente do local em que tiver celebrado o Contrato de Aluguer, pode optar por contactar o Serviço de Apoio ao Cliente no Seu país de residência. A sua equipa de Apoio ao Cliente contactará, em seu nome, o país do aluguer e tentará resolver a sua questão.

Pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para apoio.clientes@europcar.com ou para

Rua dos Malhões, nº 2 – 3º Direito
Edifício Q55 - D. Diniz
Quinta da Fonte
2770-071 Paço de Arcos.

c) Notificações

Todas as notificações a efectuar ao abrigo do Contrato de Aluguer devem ser enviadas para as moradas constantes do mesmo, que Você e nós reconhecemos ser o domicílio convencionado para todos os efeitos legais, obrigando-se a comunicar qualquer alteração.

Você e Nós conferimos à assinatura manuscrita aposta digitalmente ou por quaisquer meios biométricos, digitais ou eletrónicos força probatória idêntica à de um documento escrito, nos termos da lei, tendo a assinatura realizada naqueles termos a mesma validade que a assinatura manuscrita.

d) Resolução extrajudicial de litígios

Litígios Transfronteiriços. Se o país em que celebrou o Contrato de Aluguer é diferente do Seu país, pode escolher apresentar a sua reclamação junto do European Car Rental Conciliation Services (ECRCS). (www.ecrcs.eu).

A Europcar aderiu ao ERCRS de forma a permitir que os Seus clientes possam resolver as suas queixas relativas a alugueres transfronteiriços dentro da Europa. Deve ser sublinhado que este Serviço de Conciliação só pode intervir



em litígios relacionados com alugueres transfronteiriços ocorridos dentro da União Europeia - Você tem que ser residente na EU e o aluguer tem de ter ocorrido noutra país da EU.

e) Jurisdição e Foro

Você ou a Europcar pode submeter a resolução do litígio junto dos Tribunais competentes, que podem ser os Tribunais da sua residência ou os do país do aluguer, sem prejuízo de poder dirigir-se às entidades de resolução alternativa de litígios indicadas no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt, às quais a Europcar não se encontra vinculada, salvo nos conflitos de consumo até ao valor de €5.000.

f) Documentos contratuais

Os documentos obrigatórios e vinculativos entre Si e a Europcar são, por ordem de prioridade, os seguintes:

- o Contrato de Aluguer e respectivas cláusulas específicas;
- as presentes T&Cs e respectivos anexos;
- o Guia de Seguros e Produtos Protecções Europcar,
- o Tarifário Recomendado de Custos;
- o email de confirmação que recebeu quando reservou o Veículo.

24) EXISTE ALGUM CÓDIGO DE CONDUTA APLICÁVEL À INDÚSTRIA DE ALUGUER DE AUTOMÓVEIS?

A Leaseurope publicou um código de conduta para a indústria de aluguer de automóveis. Pode consultar uma cópia no seguinte endereço electrónico: www.leaseurope.org.



ANEXO 1

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM AO VEÍCULO

Na vigência do Período de Aluguer, Você beneficia, sem custos extra, de um serviço de assistência técnica, 24 horas, associado à utilização do Veículo.

O serviço de assistência técnica ao Veículo inclui:

- Remoção do Veículo avariado;
- Envio e pagamento dos custos de reboque de um veículo que não tenha estado envolvido num acidente ou tenha avariado e não possa ser reparado no local;
- Encontrar um veículo de substituição num raio de 50 Km, no caso de o Veículo não poder ser reparado no local (NB: o Contrato de Aluguer continua em vigor até ao último dia do aluguer originalmente acordado);
- Transporte dos beneficiários até à estação de aluguer onde a substituição possa ser feita;
- No caso de não ser identificado nenhum veículo de substituição:
 - Quarto de hotel com pequeno-almoço por uma noite, com limite de EUR 60 por pessoa; ou
 - Transporte de táxi, comboio ou avião para o local de residência ou de destino ou partida em Portugal no caso de não residentes. Este benefício é prestado até ao montante de EUR 60 por beneficiário.

Este serviço está incluído no seu Contrato de Aluguer, sem qualquer custo extra dentro de Portugal.

Exclusões

Atenção que em caso de avarias causadas por Si e/ou qualquer condutor ou em consequência da utilização de combustível errado ou pela perda/danos causados às chaves do Veículo, bem como em caso de furo ou dano nos pneus, Você tem de pagar os seguintes custos:

- Chaves perdidas ou partidas: €200 a €350;
- Combustível errado, sem causar danos na mecânica ou no motor: €380 a €500, já incluindo reboque (acrescido do combustível em falta);
- Ficar sem combustível: €200;
- Bateria baixa por causa de negligência do Cliente: € 200;
- Furo e/ou dano que destrua apenas o pneu: €130 a € 300 e fee administrativo de €36,90 por sinistro.

Caso pretenda cobrir este tipo de ocorrências pode subscrever o serviço **Assistência em Viagem Mais**, cujo valor vem especificado no Tarifário Recomendado de Custos.

No caso de pretender beneficiar de assistência técnica fora de Portugal pode subscrever o **Serviço de Assistência Técnica Internacional**, que assegura assistência na estrada, sem custos adicionais, em países com circulação autorizada.

O Serviço de Assistência Técnica ao Veículo exclui em qualquer caso:

- incidentes ou danos causados pelo facto de tomar parte em eventos desportivos, rallies ou qualquer outro tipo de competição;
- assistência a veículos comerciais alugados em Portugal e que não respeitem os limites territoriais.

SERVIÇO DE PORTAGENS

Ao assinar o Contrato de Aluguer, Você adere automática e obrigatoriamente ao Serviço de Portagens (“Toll Management”), de acordo com a legislação em vigor, que assegura o pagamento atempado das taxas de portagem



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE ALUGUER



devidas por Si pela utilização das infra-estruturas rodoviárias (auto-estradas e pontes) portuguesas, sendo você o único responsável pelo pagamento integral do valor das mesmas durante o período de vigência do Contrato.

Este serviço implica que a Europcar irá proceder ao pagamento junto das Entidades de Cobrança de Portagens das taxas de portagem que sejam devidas pela utilização do Veículo durante a vigência do Contrato de Aluguer e as debite no seu cartão de crédito, na conta EUROPCAR, juntamente com os respetivos custos administrativos, nos termos da lei. Os referidos débitos serão efetuados logo que a Europcar seja notificada de todos os valores e taxas aplicáveis por parte das Entidades de Cobrança de Portagens, altura em que, para todos os efeitos, se considera integralmente cumprido e terminado o Contrato.

A não aceitação deste serviço implica que Você não poderá proceder ao aluguer de um veículo Europcar.

Se recusar ou impedir a Europcar, por qualquer forma, de receber o pagamento das taxas de portagem ou demais custos associados, considerar-se-á que Você não cumpriu com as obrigações decorrentes do Contrato, incorrendo em responsabilidade contratual por incumprimento do Contrato.

Caso não utilize as infraestruturas rodoviárias equipadas com portagem eletrónica durante a vigência do Contrato, o valor do serviço de portagens é devolvido no termo do mesmo.

- Tomei conhecimento que o Veículo pode estar equipado com dispositivo de geo-localização (GPS) que pode ser utilizado em caso de incumprimento contratual, roubo ou transposição de fronteira.
- Autorizo que, em caso de incumprimento, os meus dados pessoais sejam comunicados à ARAC para inclusão em bases de dados de incumpridores e posterior divulgação pelas empresas associadas.
- Quero receber mensagens de marketing personalizadas de parceiros Europcar, que operam maioritariamente nas indústrias hoteleira e de aviação, e autorizo a transferência dos meus dados para esse fim. A lista de parceiros está disponível em <https://www.europcar.pt/politica-de-privacidade>, sendo meramente indicativa.

Li e concordo com os T&C's
