

# CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO “EMOV”

## 1.OBJETO

FREE2MOVE PORTUGAL, UNIPESSOAL LDA, com NIPC: 514783966 e domicílio na Rua Professor Sousa da Câmara 191 A 1070-216 Lisboa, com o capital social de 600.000,00 endereço de e-mail [atencao.lisboa@emov.pt](mailto:atencao.lisboa@emov.pt) (de agora em diante identificada como “emov Portugal”) opera um conceito de veículos partilhados sem condutor(es)/veículos partilhados multiutilizador (car sharing), que de agora em diante será denominado Serviço emov. Mais concretamente, a emov aluga veículos a utilizadores registados numa zona geográfica determinada e delimitada ao critério da emov (de agora em diante identificada como “zona de serviço”), com sujeição às condições de disponibilidade expostas mais adiante. A zona de serviço por cada cidade em que o Serviço emov irá operar estará atualizada no sítio da Internet [www.emov.eco](http://www.emov.eco). Entender-se-á por “utilizador” ou “utilizador registado” a pessoa singular, e por “conta de empresa” a pessoa singular ou coletiva que, após a aceitação das presentes Condições, adere ao Serviço emov e, se for caso disso, faz uso numa ou mais ocasiões dos veículos disponibilizados para aluguer ou cessão de uso por parte da emov. A aceitação das presentes Condições não implicará, nem para a emov nem para o utilizador, o direito de exigir o aluguer de veículos individuais. O uso do Serviço emov é regulado pelas presentes Condições Gerais de Contratação, que regulam de forma principal e entre outros aspetos:

- O registo ou adesão ao Serviço emov, incluindo as validações prévias que sejam exigidas em cada momento (meio de pagamento, carta de condução ou semelhante, etc.).
- O uso de veículos da frota disponibilizada pela emov mediante aluguer.
- As tarifas e os preços disponibilizados pela emov por tal aluguer.
- As responsabilidades das Partes e, se for caso disso, os seguros aplicáveis em relação a tais responsabilidades.

A aceitação das presentes Condições Gerais de Contratação é obrigatória e imprescindível para o registo no Serviço emov e para o uso mediante aluguer de veículos associados ao mesmo. Portanto, tal aceitação deverá ser efetuada no momento do registo do utilizador no Serviço. O registo no Serviço não estará concluído enquanto a emov não confirmar a aceitação de tal registo e/ou não concluir as verificações prévias que se explicitam nas presentes Condições. A emov confirmará por meios eletrónicos (por exemplo e-mail e/ou SMS) que o registo foi aceite e que, portanto, aceita a adesão do utilizador ao Serviço. Em qualquer caso, a emov decidirá, sob a sua livre vontade, quais os solicitantes de registo que aceita que se convertam em utilizadores do Serviço emov, e a quais recusa tal condição. As presentes Condições regularão a relação entre as Partes (a emov e o utilizador ou empresa) até que o utilizador ou empresa se desvincule de tal Serviço de forma voluntária

ou por decisão da emov, com base na sua capacidade para revogar a condição de utilizador a qualquer titular da mesma e rescindir a relação entre as Partes por contravenção das presentes Condições. Em qualquer caso, a emov poderá livremente rever e modificar as presentes Condições Gerais de Contratação, sem restrições temporais ou quanto ao conteúdo. Neste caso, comunicará a existência de alterações ou modificações mediante os canais ou meios eletrónicos habituais na relação com o utilizador (e-mail, SMS, redes sociais, etc.), estabelecendo a data concreta a partir da qual a nova versão das Condições passará a estar em vigor. O uso do Serviço a partir de tal data implicará a aceitação integral e sem reservas das novas Condições. De qualquer modo, as Condições aplicáveis a cada registo no Serviço e/ou uso de veículos em aluguer, serão as que estiverem em vigor no momento de tal registo ou uso. Os presentes Termos e Condições estão em inglês e português. Em caso de discrepância, a versão portuguesa prevalecerá.

## 2.REGISTO

Para aderir ao Serviço e, se for caso disso, começar a usar veículos em aluguer aderentes ao mesmo, o utilizador (antes da aquisição de tal condição, se reunir os requisitos oportunos e proporcionar a documentação exigida), deverá:

- Para o caso dos utilizadores, registar-se no serviço através do sítio da Internet [www.emov.eco](http://www.emov.eco) ou, quando tal for permitido, através da Aplicação ou app vinculada ao Serviço emov.
  - Dados pessoais. Só se poderão registar e fazer uso do Serviço pessoas com mais de 18 anos. No momento do registo terão de fornecer todos os dados pessoais que, de forma obrigatória, lhe sejam solicitados (Primeiro Nome, Apelidos, Data de nascimento, Documento de identidade, Endereço, Telemóvel, Numero da carta de condução e a sua Data de vencimento.....). Poder-se-ão ainda solicitar outros dados a facultar de forma voluntária). O utilizador responderá a todo o momento pela veracidade e atualização dos dados, pessoais ou de qualquer tipo, que proporcione para o registo no Serviço ou aquando do uso do mesmo. A mera suspeita da falta de veracidade ou atualização de tais dados habilitará a emov a bloquear o utilizador e, se assim o decidir ao seu próprio critério, rescindir a relação entre as Partes, sem direito a qualquer compensação ou indemnização a favor do utilizador.
  - Identificação e Carta de condução. O utilizador deverá comprovar a sua identidade preenchendo todos os campos obrigatórios durante o processo de registo. Durante o processo serão dadas as instruções para o carregamento da carta de condução (frente e verso), foto de rosto do utilizador, e se necessário, cópia de documento de identificação. Toda a documentação deve ser válida dentro da União Europeia. Os cidadãos estrangeiros com residência em Portugal devem comprovar a sua identificação com o documento próprio e os restantes cidadãos estrangeiros devem fazê-lo através do passaporte. Os utilizadores que não possuem carta de condução válida na EU, devem apresentar licença internacional. Em caso de expiração

de validade, perda ou retirada da Carta de condução, a possibilidade de conduzir um veículo emov ficará imediatamente suspensa até à renovação da mesma ou durante o período de perda ou retirada da carta. Os utilizadores deverão informar a emov, imediatamente e sem demora, sobre a suspensão ou limitação da sua capacidade de conduzir, ou sobre a retirada temporária ou retenção da sua carta de condução. Os utilizadores deverão validar novamente as suas cartas depois de renovadas ou recuperadas após retirada.

- Meio de pagamento e autorização de débito. Para que o utilizador possa reservar e alugar um veículo da emov, deve ter escolhido uma forma de pagamento (por exemplo, cartão de débito/crédito) associado ao seu nome de utilizador, no processo de registo, e ter introduzido os respetivos dados. O titular ou pelo menos um cotitular do meio de pagamento deve coincidir com o utilizador. No caso dos cartões bancários, os mesmos devem permitir pagamentos recorrentes.
- utilizador autoriza a emov a debitar no meio de pagamento designado as quantias derivadas da utilização do Serviço e, em geral, da aplicação das presentes Condições (tarifas, preços, danos, despesas de gestão, etc.). Informamos que a FREE2MOVE IBERIA, S.A.U. (registada em Madrid, Espanha com o CAE A-87657086 e morada na Calle Doctor Esquerdo, 28007 Madrid, inscrita no Registo Comercial de Madrid , al Tomo 35.193, Livro 0, Folio 130, Secção 8, Folha M-632849, inscrição 1ª) processará os carregamentos e respetivas bonificações em nome da FREE2MOVE PORTUGAL, UNIPessoal LDA, relativamente aos pagamentos realizados através do serviço Emov.
- Pagar a quota de inscrição especificada na Política de preços.
  - Tal quota poderá estar sujeita a promoções que reduzam a sua quantia. As promoções terão uma duração determinada, que será comunicada juntamente com a promoção. ▸ Para que o utilizador possa beneficiar das promoções, é imprescindível que introduza o código promocional durante o processo de registo e que obtenha a mensagem de confirmação da sua aplicação em tal processo. Caso contrário, a aplicação da promoção ficará ao critério da emov.
  - Quando não for possível finalizar o processo de registo por alguma causa atribuível ao usuário (erro na informação, erro na documentação fornecida, falta de legibilidade da documentação em causa, etc.), em nenhum caso se realizará uma devolução, total ou parcial, do custo de registo especificado na Política de preços. Portanto, o facto de o usuário não poder começar a utilizar o serviço, nos termos do parágrafo 3, por alguma razão atribuída ao próprio usuário, não implica nenhum tipo de devolução dos montantes pagos até ao momento, compensação ou qualquer outra consequência a seu favor.
- Descarregar e instalar no seu telemóvel ou Smartphone a Aplicação ou app emov.
  - meio de acesso a veículos do Serviço é a Aplicação emov. Para que o utilizador possa usar a Aplicação como ferramenta de acesso, deverá dispor de um telemóvel compatível com os requisitos técnicos da Aplicação emov. A emov não será responsável, em caso nenhum, seja em que medida for, pelos

danos ou mau funcionamento provocados pela descarga, instalação ou uso da Aplicação ou app e/ou falta de atualização da mesma por parte do cliente.

- O utilizador deverá proporcionar pessoalmente a possibilidade de comunicação por dados móveis e assumir os custos de transmissão de dados que, se for caso disso, devam ser pagos ao prestador de serviços móveis do utilizador. O utilizador deve garantir a possibilidade de usar a aplicação durante todo o Serviço, desde a reserva do veículo até ao fecho do mesmo e à conclusão do aluguer.
- Durante o procedimento de registo, o utilizador criará uma palavra-passe para aceder às informações confidenciais e às funções do portal da Internet localizado em [www.emov.eco](http://www.emov.eco) (acesso às suas viagens, acesso e modificação dos seus dados pessoais). O utilizador é obrigado a manter a sua palavra-passe em estrita confidencialidade e a proteger as informações de qualquer acesso por terceiros. O utilizador responderá pelos danos e prejuízos que possam ser ocasionados pela perda das ferramentas de acesso, especialmente se a perda das mesmas tiver tornado possível ou facilitado algum roubo, danos ou o uso indevido dos veículos emov.
- Tendo em conta o estado das ferramentas técnicas, a prestação do Serviço pode ficar sujeita a restrições ou inexatidões que fiquem fora do controlo da emov. O que precede aplica-se em concreto à disponibilidade de serviços de dados móveis que sejam facultados pelos operadores de redes móveis, pela rede móvel, pelos serviços de posicionamento através do sistema de navegação global por satélite e pelo acesso à Internet. A falta de disponibilidade da rede móvel pode, em casos concretos, fazer com que determinados serviços não estejam disponíveis pelo facto de a necessária transmissão de dados não funcionar. De igual modo, estes serviços podem ficar afetados por interferências atmosféricas, pelas condições ou obstáculos topográficos (como, por exemplo, pontes, túneis, edifícios). O mesmo acontece com os serviços de posicionamento baseados no sistema de navegação global por satélite. Além disso, o uso da Internet pode ficar sujeito a restrições adicionais (como, por exemplo, sobrecarga da rede). Por outro lado, podem-se verificar défices temporários de capacidade em consequência de picos de carga nos serviços, nas redes móveis ou de linhas fixas ou na Internet. De igual modo, também podem ocorrer perturbações por causas de força maior como, por exemplo, greves ou ordens de organismos públicos, juízes ou tribunais, assim como por medidas técnicas e de outro tipo (como, por exemplo, reparações, manutenção, atualizações de software, melhoramentos, etc.) efetuados nos equipamentos da emov, dos fornecedores, dos prestadores de serviços e conteúdos, assim como dos operadores da rede, que são necessários para uma adequada e melhorada prestação dos serviços. O uso dos serviços através da Aplicação emov e/ou do portal da Internet da emov também pode estar sujeito a limitações e inexatidões devido à falta de disponibilidade ou a interferências ou perturbações na Aplicação emov ou no portal da Internet, ou no dispositivo compatível (por exemplo, devido a causas de força maior, ou devido a

medidas técnicas ou de outro tipo, tais como manutenção, atualizações de software, ou melhoramentos da Aplicação ou do portal da Internet emov).

- É proibido um usuário dispor de várias contas pessoais, salvo contas com o consentimento da emov.
- No caso de “contas empresa”, um representante legal deve solicitar a criação da conta e proporcionar a documentação exigida pela emov, assim como as informações da Empresa. Depois de dispormos da documentação e de todos os dados, procederemos à criação da conta.
  - A pessoa autorizada também será utilizadora da emov e a administradora da conta de empresa. Esta pessoa terá plena capacidade, dentro da conta de empresa, podendo aceder aos dados de todos os utilizadores associados a tal conta: viagens, uso, custos, etc. De igual modo, terá o poder de convidar novos utilizadores associados à conta de empresa e a gerir o seu acesso à mesma.
  - Em qualquer caso, cada um dos utilizadores associados à conta deverá aceitar, antes da sua utilização, as presentes Condições de Utilização e Privacidade.
  - Meio de pagamento e autorização de débito. A empresa deve facultar um meio de pagamento (cartão de crédito/débito) depois da criação da conta, como passo prévio à sua validação.
  - O utilizador autoriza a emov a debitar no meio de pagamento designado as quantias derivadas da utilização do Serviço e, em geral, da aplicação das presentes Condições (tarifas, preços, danos, despesas de gestão, etc.) de todos e de cada um dos utilizadores vinculados à conta de empresa.
  - Pagar a quota de subscrição especificada na Política de preços.
- Tal quota poderá estar sujeita a promoções que reduzam a sua quantia. As promoções terão uma duração determinada, que será comunicada juntamente com a promoção.

**Desistência do registo.** O utilizador terá o direito de desistir do contrato durante um período de 14 dias de calendário a partir da sua realização, sem indicar o motivo e sem que incorra em qualquer custo, salvo se os serviços tiverem sido iniciados por vontade do utilizador, em conformidade com a normativa em vigor em matéria de consumidores e utilizadores.

Para tal efeito, o utilizador poderá comunicar a sua decisão à emov, através de carta ou e-mail, utilizando o modelo de formulário de desistência que figura em seguida; ou então efetuar outro tipo de declaração inequívoca em que assinale a sua decisão de desistir, enviando-a para o endereço indicado no início deste documento.

#### **FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

À atenção da FREE2MOVE PORTUGAL, UNIPESSOAL LDA, Rua Professor Sousa da Câmara 191 A 1070-216 Lisboa ouatencao.lisboa@emov.pt:

Pela presente comunico-lhes que desisto do serviço de registo:

– Realizado no dia: .....

- Nome do consumidor e utilizador: .....
- Domicílio do consumidor e utilizador: .....
- Assinatura do consumidor e utilizador (se o presente formulário for apresentado em papel).....
- Data.....

A Emov reembolsará a quota de registo, caso tenha sido paga pelo utilizador, sem demoras indevidas e, em qualquer caso, antes de decorridos 14 dias de calendário a contar da data em que tenha sido informada da decisão de desistência.

### 3.USO DO SERVIÇO (ALUGUER DE VEÍCULOS)

Os utilizadores registados e validados podem alugar veículos da emov. Só é possível usar os veículos da emov que sejam apresentados na Aplicação.

Pode-se reservar um veículo emov concreto por um período de tempo determinado. A reserva pode ser efetuada através da Aplicação. A duração da reserva e o seu custo, se houver, serão especificados na Política de preços. De igual modo, a emov poderá estabelecer limitações ao número e/ou duração das reservas para garantir a máxima disponibilidade de veículos para os utilizadores. Nos termos da lei, os alugueres de veículos só podem durar até 12 horas e durante esse período os veículos não devem percorrer mais do que 100 km.. O Cliente deve devolver o veículo na área operacional antes de serem ultrapassados os referidos limites. A emov pode rejeitar a reserva caso o veículo selecionado não esteja disponível para atender o pedido de reserva ou o utilizador efetue um uso abusivo do sistema de reservas. Entende-se por uso abusivo do sistema de reservas o pedido reiterado de reservas de veículos disponíveis que não terminem numa viagem real. A emov reserva-se o direito de cancelar qualquer utilizador que considere que está a efetuar um uso abusivo do sistema, após aviso por e-mail para a correção da conduta de uso. Em casos concretos, poderá haver discrepâncias entre a localização indicada e a real, devido a imprecisões do sinal do GPS. A emov não assume qualquer responsabilidade neste sentido. Para iniciar o aluguer, o utilizador é obrigado a:

1. verificar o estado do veículo emov para detetar defeitos, danos visíveis ou um estado de sujidade grave, e a informar a emov a este respeito por telefone. Em caso de danos ou sujidade graves, o utilizador deverá contactar a emov por telefone para comunicar a natureza e gravidade do defeito, dano e/ou sujidade. O utilizador é obrigado a facultar as respetivas informações de forma fiel e completa. A emov poderá proibir o uso do veículo caso a segurança da condução possa estar comprometida.
2. certificar-se de que o veículo emov se encontra num estado que garanta a segurança operacional e em estrada;
3. satisfazer todos os requisitos legais relativamente ao funcionamento do veículo emov, e mais concretamente a Lei sobre Tráfego, Circulação de Veículos a Motor e Segurança Rodoviária e o Código da Estrada.

4. cumprir todos os requisitos e diretrizes legais ditados pelo governo local, pelo Ministério da Saúde, pelo Ministério da Mobilidade e Transporte e por estes termos e condições em relação aos regulamentos de saúde e segurança para impedir a propagação de doenças pandêmicas.

O aluguer individual terá início com o acesso ao veículo mediante a Aplicação e terminará quando o utilizador tiver concluído adequadamente o aluguer em conformidade com o que está estabelecido nestas Condições Gerais. O utilizador, de acordo com a Normativa aplicável, não tem o direito de desistir (nem sequer de forma parcial) de um aluguer individual depois de iniciado o serviço, entendendo-se que está iniciado desde a abertura do veículo, terminando com o fecho do veículo nos termos indicados nas presentes Condições. Antes de iniciar o seu aluguer, o utilizador assume que não deve:

1. permitir a terceiros o uso das suas credenciais de acesso à Aplicação para permitir, por sua vez, o acesso ao veículo.
2. permitir a terceiros a condução do veículo.
3. conduzir o veículo emov sob a influência de álcool, drogas ou medicamentos que reduzam a sua capacidade de conduzir. Aplica-se uma proibição estrita do consumo de álcool (0,0 g/l no sangue ou 0,0 mg/l no ar respirado);
4. utilizar o veículo emov para participar em eventos de desportos a motor ou corridas de qualquer natureza;
5. utilizar o veículo emov para efetuar testes de veículos, formação em condução ou transportar pessoas com fins comerciais;
6. utilizar o veículo emov para transportar substâncias facilmente inflamáveis, venenosas ou perigosas, na medida em que ultrapassem de forma considerável as quantidades de uso doméstico;
7. utilizar o veículo emov para transportar objetos ou substâncias que reduzam a segurança na condução ou danifiquem o interior do veículo devido à sua natureza, tamanho, forma ou peso;
8. utilizar o veículo de modo que sejam facilitados riscos de roubo (as janelas devem estar fechadas e o sistema de fecho centralizado bloqueado);
9. utilizar o veículo emov para cometer crimes;
10. fumar ou permitir que outros fumem no veículo emov;
11. sujar excessivamente o veículo emov ou deixar qualquer tipo de resíduo no mesmo;
12. transportar mais passageiros do que o número permitido na documentação do veículo;
13. efetuar reparações ou modificações no veículo emov ou solicitar tais reparações ou modificações sob a própria autoridade do utilizador;
14. transportar crianças ou bebés sem a elevação correta do assento/assento para crianças. O utilizador deve cumprir todas as instruções do fabricante relativas à instalação de assentos para bebés; o. viajar para o estrangeiro com o veículo emov;
15. estacionar veículos emov na perpendicular à estrada, salvo em lugares de estacionamento ativadas de tal forma.
16. tentar recarregar a bateria dos veículos por qualquer meio. É expressamente proibido conectar o carro a qualquer estação de carga.

O início do aluguer em áreas concretas da zona de serviço (tais como aeroportos) poderá implicar sobretaxas que serão especificadas na Política de preços. A forma de conduzir deverá ser razoável do ponto de vista ambiental e eficiente no que respeita ao consumo de energia. O utilizador deve controlar a todo o momento o nível de combustível do veículo, dependendo do modelo (elétrico ou a gasolina) para garantir que termina a viagem com o mínimo exigido dentro da zona de serviço. Quando o utilizador quiser concluir o aluguer deverá satisfazer todos e cada um dos requisitos seguintes:

1. Informar por telefone o Serviço de atendimento ao utilizador da emov sobre qualquer acidente, danos e defeitos que se verifiquem durante a utilização do veículo. Em caso de acidente, o utilizador deverá:
  - 1.1. Comunicá-lo ao Serviço de atendimento ao utilizador da emov.
  - 1.2. Tomar as medidas para conservar as provas e atenuar os danos em coordenação com a emov; assistir às atuações para que o veículo seja entregue a uma empresa de serviços de grua, ou seja depositado de forma segura em coordenação com a emov ou seja retirado pelo utilizador.
  - 1.3. Para que a emov possa iniciar os trâmites pertinentes perante a companhia de seguros, preencher a declaração amigável de acidente (incluída na documentação geral do veículo) e remetê-la à emov por correio postal ou por e-mail para [administracao.lisboa@emov.pt](mailto:administracao.lisboa@emov.pt). O utilizador não deve assinar nenhum reconhecimento de culpa.
  - 1.4. Se for necessário, o utilizador poderá requerer a presença da Polícia, se a pessoa contrária se recusar a assinar a declaração amigável.
  - 1.5. Em caso de não comunicação do sinistro ou de falta de envio da declaração de acidente, o utilizador será obrigado a pagar a sobretaxa prevista para este caso.
  - 1.6. Independentemente de um acidente ter sido causado pelo utilizador ou por um terceiro e independentemente da contratação do serviço de redução de franquia, o usuário deve fornecer à emov, por e-mail, informações completas sobre o incidente dentro de um período máximo de 7 dias. Caso a emov não receba um relatório dos fatos por escrito neste período, o seguro não poderá liquidar a reparação. Desta forma a emov será obrigada a reparar os danos correspondentes relacionados ao acidente, podendo repassar ao utilizador o correspondente custo para reparar os danos causados.
2. Estacionar o veículo dentro da zona de serviço. Tal zona é exclusivamente a que está especificada na Aplicação, dado que o indicador dentro do veículo serve unicamente de mera orientação.
3. Estacionar corretamente o veículo emov em conformidade com o Código da Estrada. Nas zonas onde não seja permitido estacionar em determinados dias ou a determinadas horas, o aluguer só poderá ser concluído se a restrição não entrar em vigor antes de decorridas (48) horas a contar do momento em que o veículo seja estacionado. O mesmo será aplicável às proibições de estacionamento que já tenham sido impostas, mas que ainda não sejam válidas no que respeita ao tempo (por exemplo, proibições temporárias de estacionamento devido a um evento ou realocização).
4. Não estacionar em instalações privadas ou de empresas (tais como garagens, pátios etc.) ou qualquer outro espaço que, apesar do seu carácter público, tenha uma cerca



ou barreira, mesmo que esta esteja aberta. A proibição também será aplicável aos estacionamento de utilizadores de centros comerciais, supermercados, restaurantes, universidades, etc. É expressamente proibido estacionar fora da via pública em descampados ou terrenos de construção.

5. Devolver as chaves introduzindo-as no lugar facultado para tal efeito no interior do veículo.
6. Acionar o travão de mão, fechar totalmente as portas e janelas, apagar todas as luzes; não deixar lixo no veículo, nem sujidade excessiva.
7. Vehiculo Modelo C-0 : Verificar se o nível de carga do veículo é, pelo menos, de 1/16 do depósito (uma das dezasseis secções que se apresentam no ecrã de nível da bateria dentro do carro) ou 10% no sistema de monitorização da Aplicação.
8. Vehiculo Modelo DS3 (gasolina) : Verificar se o nível de combustível do veículo é, pelo menos, de 10 km tal como detalhado no indicador de combustível em frente ao assento do condutor.
9. Estacionar num local que permita a ligação de dados através de telemóvel. Quando tal não for possível num caso excepcional, o utilizador tem que alterar a localização do veículo até conseguir tal ligação. É expressamente proibido estacionar em caves ou em qualquer outro lugar sob teto.
10. Concluir o processo de aluguer mediante a aplicação através de telemóvel, pressionando o botão “END TRIP” ou “TERMINAR VIAGEM” depois de ter saído do veículo. Se o utilizador deixar o veículo emov sem ter concluído o processo de aluguer, este continuará a estar por conta e risco do utilizador. É expressamente proibido permanecer dentro do veículo depois de concluído o aluguer, salvo nos casos em que o serviço de atendimento o autorize. Em caso de incumprimento, a emov poderá debitar na conta do cliente o tempo decorrido desde que o aluguer tenha terminado até que tenha saído do veículo. Se o aluguer não puder ser concluído, o utilizador deve notificá-lo sem demora por telefone à emov e manter-se junto ao veículo até que o centro de atendimento ao utilizador tenha tomado uma decisão sobre o modo de proceder a este respeito. As despesas de aluguer adicionais serão reembolsados pela emov depois de se ter verificado que o utilizador não está em situação de incumprimento (por exemplo, o utilizador estará em situação de incumprimento se o veículo não permitir a conclusão do aluguer, pelo facto de as chaves não estarem no veículo, as portas não estarem fechadas ou o veículo estar situado fora da zona de serviço).

A conclusão do aluguer em áreas concretas da zona de serviço (tais como aeroportos) poderá implicar sobretaxas que serão especificadas na Política de preços. O incumprimento de alguma das condições anteriormente indicadas pode acarretar uma penalização, cujo montante se especifica na Política de preços publicada em [www.emov.eco](http://www.emov.eco)

## 4.POLÍTICA DE PREÇOS

Todos os preços e tarifas constam na Política de preços, publicada em [www.emov.eco](http://www.emov.eco) e sujeita a modificação, assim como as restantes partes destas Condições Gerais.

Os montantes que o usuário deverá pagar para efetuar o registo e, no caso de completar com êxito o processo de registo, para começar a utilizar o serviço, serão os estabelecidos em cada momento na Política de preços.

Sendo uma lista não exaustiva e tendo em conta que os itens aplicáveis poderão variar também em função da cidade de uso do serviço, indica-se abaixo uma lista de itens ou variáveis aplicáveis ao preço:

- Tarifa/minuto base – Modelo C-0
- Tarifa/minuto base – Modelo DS3
- Tarifa/minuto base – Modelo carrinha
- Tarifa de desbloqueio – Modelo carrinha
- Tarifa por expiração da reserva
- Tarifa/minuto reserva
- Tarifa por quilómetro adicional Modelo C-0 (a partir do quilómetro 51, inclusive)
- Tarifa por quilómetro adicional Modelo DS3 (a partir do quilómetro 101, inclusive)
- Custo de registo
- Cargos adicionais por incumprimento dos termos e condições
- Tarifa diária – Modelo C-0
- Tarifa diária – Modelo carrinha
- Tarifa diária – Modelo DS3
- Redução da franquia
- Tarifa de aeroporto
- Tarifa/minuto corporativa

Tarifa diária corporativa Salvo indicação em contrário, os preços são preços finais, incluindo os impostos diretos e indiretos legalmente aplicáveis. É possível que sejam concedidos minutos gratuitos, a título de crédito em euros creditados diretamente na conta do utilizador por ocasião de atividades promocionais, e que poderão ser consultados em qualquer momento na Aplicação ou na sua Conta pessoal no sítio da Internet. O crédito de viagens terá uma determinada validade, que será especificada em cada caso, dependendo da promoção. De igual modo, o crédito de viagens só será consumido na cidade para a qual foram atribuído. Será consumido primeiramente o saldo de fundos gratuitos que expirem em primeiro lugar. Se o Cliente não tiver fundos na sua conta – ou se o uso ultrapassar os fundos gratuitos disponíveis – utilizar-se-á para a cobrança o método de pagamento standard do Cliente. O Cliente poderá ver a situação atual dos seus fundos em qualquer momento na Aplicação ou na sua Conta emov. Caso não seja feito uso dos fundos durante o seu período de validade, perder-se-á o direito a beneficiar dos mesmos. O uso de veículos emov será contabilizado de acordo com as respetivas tarifas ou preços standard (por minuto e/ou quilómetro). O preço do aluguer deve ser pago no fim de cada viagem. No caso das tarifas standard, somar-se-ão os períodos de reserva, condução e paragem acumulados num aluguer, multiplicando-se cada um pelo respetivo preço. O período de reserva tem início no momento da reserva do veículo e termina no momento em que se abrem as portas a partir da aplicação. Os tempos de condução e paragem começam quando se abrem as portas a partir da aplicação e terminam quando a viagem é fechada pelo mesmo meio, desde que concorram todas as circunstâncias acima mencionadas. Os minutos não

concluídos serão arredondados em alta desde que tenha decorrido um (1) segundo, sendo faturados à respectiva tarifa. O Cliente dá o seu consentimento expresso e revogável (face ao Serviço de atendimento ao utilizador) para receber uma fatura eletrónica por dia através de e-mail. Todas as despesas e débitos que surjam para a emov devido ao atraso, fracionamento, devolução, reiteração, etc., nas cobranças, ficarão por conta do utilizador.

### **Packs Pré-Pagos**

A emov oferece a possibilidade de adquirir packs de crédito de viagens antes do uso do serviço. As informações sobre preços, quantidade do crédito e condições de caducidade do pack estão na Política de Preços e na confirmação de compra. Estes Packs poderão oferecer algumas reduções do preço por minutos comparado com a tarifa Standart. Os fundos adquiridos só serão validados como minutos de condução e nunca como minutos de reserva, redução de franquia ou qualquer outro cargo adicional. O saldo de crédito não cobre o preço por km adicionais, consultar a política de preços para os detalhes sobre o preço por km adicional segundo o modelo de veículo alugado. Uma vez consumidos o crédito do Pack, o resto dos minutos iram ser cobrado segundo a tarifa em vigor. Passado o período de validade do Pack, os fundos não consumidos ficaram indisponíveis e não poderá usufruir dos mesmos.

## **5. RESPONSABILIDADES**

O utilizador será responsável pelos danos em que um veículo emov tenha incorrido e que tenham sido causados pelo utilizador por sua culpa ou negligência. Isto incluirá, sem carácter limitativo, o roubo, danos ou perda do veículo, das suas chaves ou dos seus acessórios. O utilizador será responsável até uma franquia máxima cuja quantia se especifica na Política de preços, sempre que o veículo emov tenha sido utilizado de acordo com as presentes Condições e o dano tenha sido notificado sem demora. Não obstante o que precede, o utilizador assumirá toda a responsabilidade se o dano ou perda do respetivo veículo emov ou os danos em terceiros forem causados por incumprimento com culpa ou negligência destas Condições Gerais, de disposições legais de cumprimento obrigatório ou da normativa aplicável aos seguros de veículos a motor por parte do utilizador ou de algum terceiro de que o utilizador seja responsável, se este incumprimento tiver afetado a cobertura do seguro. Caso o utilizador seja responsável e não exista cobertura do seguro no quadro do seguro para veículos, o utilizador indemnizará a emov pelas reclamações de terceiros e pelos danos no veículo, salvo no caso em que se verifique que não é responsável pelos danos, que não foram provocados danos ou que os danos efetivamente incorridos são significativamente inferiores ao preço estabelecido. Em caso de acidente cuja responsabilidade seja atribuível ao próprio utilizador, a responsabilidade deste também será extensível aos custos indiretos, como os correspondentes a honorários de especialistas, até ao montante da franquia indicada na Política de Preços, sempre que este se encontre em situação de cumprimento destas Condições Gerais, das disposições legais de cumprimento obrigatório e da normativa aplicável aos seguros de veículos a motor. A possibilidade de Redução de franquia, que deve ser confirmada para cada viagem antes do início da mesma,

se o utilizador optar por isso, permite a redução do montante da franquia em caso de acidente até ao montante especificado na Política de preços. O utilizador não poderá desistir da mesma depois de iniciado o serviço. A redução de franquia só será aplicada aos montantes derivados dos danos no veículo, mas não será aplicada, em caso nenhum, a outros montantes ou sobretaxas especificados na Política de preços e que possam ser aplicáveis em caso de acidente. O utilizador responderá pelas consequências das infrações de trânsito ou crimes (e pela sua responsabilidade civil derivada) que cometer com o veículo emov. O utilizador deverá pagar todos os honorários e custos e isentará a emov de qualquer reclamação de terceiros. Para a tramitação das infrações de trânsito (taxas, multas, etc.), o utilizador pagará os encargos de tramitação que sejam estabelecidos na Política de preços da emov. Caso o utilizador provoque algum acidente fora da zona operacional da emov, o utilizador assumirá os custos que derivem da devolução do veículo à zona operacional depois de reparado. Para utilizadores vinculados a contas de empresa, a empresa responderá solidariamente, juntamente com o utilizador responsável, pelo pagamento de todos os encargos e danos ocasionados. Se for necessário que a emov relocalize o veículo devido ao incumprimento de alguma das condições de conclusão do aluguer, ou se um terceiro contratar um serviço de grua, o utilizador assumirá os custos de tal serviço e os honorários adicionais, em conformidade com a política de preços em vigor. O utilizador terá que pagar o que resultar da política de preços em vigor se permitir que uma pessoa, que não seja um condutor autorizado, utilize o veículo emov. Todos os veículos da frota da emov têm um seguro que, em caso de acidente, cobre a responsabilidade civil obrigatória, a responsabilidade civil complementar, os danos pessoais do utilizador condutor e restantes ocupantes do veículo e os danos no próprio veículo. Independentemente do mesmo, ter-se-ão em conta as franquias e redução de responsabilidade do utilizador incluída nas presentes Condições. Só um utilizador autorizado é que pode beneficiar da cobertura do seguro. O seguro não cobre:

1. Os furos ou rebentamentos de pneus, em caso nenhum.
2. Os danos e/ou prejuízos que o utilizador possa sofrer pelo roubo ou furto de objetos pessoais deixados ou abandonados no interior do veículo.
3. Os danos e/ou prejuízos, próprios ou de terceiros, que se verifiquem em consequência da condução do veículo pelo utilizador em condições contrárias às normas de trânsito, circulação de veículos a motor e segurança rodoviária, assim como em caso de condução do veículo por terceira pessoa diferente do utilizador. Em qualquer um destes casos, o utilizador será exclusiva e pessoalmente responsável por todos os danos e/ou prejuízos que o veículo, os ocupantes deste ou quaisquer terceiros possam sofrer.
4. Assistência na estrada.

A falta de comunicação imediata de qualquer acidente ocorrido durante a utilização do veículo emov por parte do utilizador, poderá acarretar sobretaxas especificadas na Política de preços. Caso o utilizador necessite da assistência de uma grua, o transporte deste, e dos seus acompanhantes, se houver, desde o lugar da assistência até outra localização, ficará ao critério do operador da grua.

## 6. RESOLUÇÃO

A emov poderá rescindir a relação entre as Partes, sem direito a compensação ou indemnização a favor do utilizador, em caso de incumprimento das presentes Condições pelo utilizador, e em particular se o utilizador: a. Não pagar o custo do uso do serviço de forma reiterada ou em geral deixar de efetuar os pagamentos a que seja obrigado. b. Proporcionar dados não verídicos, falsos ou incompletos durante o registo no serviço ou posteriormente, ou não os atualizar. c. Conduzir sem carta de condução ou sob a influência de álcool ou drogas; d. Facultar os seus dados de início de sessão na app (identificação, palavra-passe de utilizador) a outra pessoa. e. Em caso de uso abusivo da funcionalidade de reserva. O utilizador poderá rescindir a relação entre as partes em qualquer momento, sem prejuízo da sua obrigação de pagar os débitos pendentes, enviando um e-mail para o endereço [administracao.lisboa@emov.pt](mailto:administracao.lisboa@emov.pt) indicando que solicita o cancelamento, nome e apelidos e o motivo do pedido.

## 7. ATENDIMENTO AO CLIENTE E RECLAMAÇÕES

Os utilizadores podem interpor as suas queixas e reclamações ou solicitar informações sobre os bens ou serviços oferecidos ou contratados no seguinte endereço postal, telefone ou e-mail: Rua Professor Sousa da Câmara 191 A 1070-216 Lisboa, +351 211 451 331 ou [atencao.lisboa@emov.pt](mailto:atencao.lisboa@emov.pt).

Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão. Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org). Caso não pretenda recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, em caso de litígio relativo à interpretação das presentes Menções Legais, os tribunais da Comarca de Lisboa serão os únicos competentes, salvo disposição legal imperativa em contrário.

## 8. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A Política de Privacidade da emov contém todas as informações sobre proteção e tratamento de dados pessoais efetuados pela FREE2MOVE PORTUGAL, UNIPessoal LDA, na qualidade de entidade responsável pelo tratamento de dados realizado através do sítio da Internet [www.emov.eco](http://www.emov.eco) ou da Aplicação. A leitura e aceitação das Condições Gerais não dispensa a leitura e aceitação expressa da Política de Privacidade que deverá ser feita antes de iniciar a utilização do Serviço.

A FREE2MOVE PORTUGAL, UNIPessoal LDA reserva-se o direito de alterar as Condições Gerais e Política de Privacidade procedendo previamente à respetiva comunicação aos Utilizadores.

## 9. MISCELÂNEA

A Política de privacidade aplicável relativamente ao registo e uso do Serviço emov pode ser encontrada na página web [www.emov.eco](http://www.emov.eco). Em qualquer caso, o utilizador assume que a emov deverá recolher e tratar certos dados de localização do veículo durante o uso do mesmo, tendo por único fim poder gerir o Serviço de forma correta, evitar condutas contrárias às presentes Condições e poder faturar o custo do Serviço. As presentes Condições Gerais serão reguladas pela legislação portuguesa em vigor e aplicável em cada momento. Os cabeçalhos de cada secção não condicionam, pressupõem, limitam ou alteram o seu conteúdo. As Partes reconhecem que não existem acordos complementares, verbais ou de outro tipo. Qualquer modificação das presentes Condições será regulada pelas regras acima mencionadas. Estas Condições gerais estão disponíveis em duas versões: inglês e português. Em caso de diferenças entre as duas versões, a versão em português prevalece.

Versão publicada em 22 de Maio 2020