YESCAPA · GOBOONY

Condições Gerais de Utilização e de Serviço

Data de entrada em vigor:
14 de outubro de 2026

Sítio web:
www.yescapa.pt



Preâmbulo

As presentes Condições Gerais regulam o acesso aos serviços em linha explorados sob as marcas **Yescapa** e **Goboony** (cada uma, uma "**Marca**" e, em conjunto, as "**Marcas**") e a respetiva utilização. Entram em vigor a 14 de outubro de 2026. Aplicam-se a qualquer utilização do Serviço e a qualquer Reserva criada a partir dessa data. **A título excecional**, qualquer Reserva criada antes de 14 de outubro de 2026 no sítio web belga da Goboony continua a reger-se pela versão anterior das condições gerais aplicáveis, disponível aqui : https://www.goboony.be/info/algemene-voorwaarden.

Os sítios web e as aplicações móveis explorados sob a marca Yescapa (incluindo, sem limitação, yescapa.fr, yescapa.be, fr.yescapa.ch e os domínios e aplicações associados) e os explorados sob a marca Goboony (incluindo, sem limitação, goboony.co.uk, goboony.nl e os domínios e aplicações associados) são designados, em conjunto, nas presentes Condições Gerais, a "**Plataforma**". Qualquer referência à "Plataforma" deve entender-se como uma referência, indistintamente, a uma ou outra das Marcas e à entidade do Grupo que explora o sítio web ou a aplicação em causa, tal como indicado nas menções legais nele publicadas.

A Plataforma é disponibilizada sob a forma de um serviço de intermediação em linha destinado aos proprietários de veículos de lazer (os "**Proprietários**") e às pessoas que pretendam alugar tais veículos (os "**Viajantes**"). Tem por objeto pôr em contacto Viajantes com Proprietários — quer estes últimos atuem a título particular, quer no âmbito de uma atividade profissional de aluguer — a fim de permitir a celebração de contratos de aluguer diretamente entre eles. Os Proprietários e os Viajantes são designados, em conjunto, os "**Utilizadores**" da Plataforma.

A Plataforma permite assim que: (a) os Proprietários ofereçam os seus veículos para aluguer mediante remuneração, entendendo-se que os Utilizadores permanecem livres de determinar entre si as condições do contrato que regula a disponibilização de um veículo, dentro dos limites fixados pelas presentes Condições Gerais e pela lei imperativa aplicável; e (b) os Utilizadores comuniquem e troquem informações e conselhos através dos espaços dedicados para o efeito que lhes são disponibilizados na Plataforma.

Para evitar quaisquer dúvidas, a adoção de um único conjunto de Condições Gerais comum a ambas as Marcas não prejudica a existência jurídica autónoma das entidades que compõem o Grupo, nem a identidade da entidade contratante aplicável a cada Utilizador, a qual é determinada pelo sítio web ou pela aplicação através do qual o Utilizador acede ao Serviço e é indicada nas menções legais nele publicadas.

Consequentemente,

- quando o Serviço é acedido ou utilizado através de um sítio web ou de uma aplicação da marca Yescapa, o Utilizador contrata com:

  > **SAS Yescapa**
  > 75-79 Cours du Médoc
  > 33300 Bordeaux
  > FRANCE
  > Telefone : +33 (0) 5 33 52 21 65
  > N.º SIRET : 751 826 280 00032 R.C.S. BORDEAUX

  > Representante legal : Sergio BRANCO

> Serviço de alojamento web :
> Amazon Web Services LLC,
> P .O. Box 81226,
> Seattle, WA 98108-1226 ;
> Sítio web : http://aws.amazon.com ;
> Telefone : (206) 266-4064 ;
> Fax : (206) 266-701

- quando o Serviço é acedido ou utilizado através de um sítio web ou de uma aplicação da marca Goboony, o Utilizador contrata com :

> **Goboony B.V.**
> Morada do escritório : Brigittenstraat 22 3512 KM Utrecht
> Sede social : Amesterdão, Países Baixos
> IVA: NL854986285B01
> KvK: 62857452

> Representantes legais (administradores) : Mijnlieff@fontes B.V. e Uwe van Rensburg

As presentes Condições Gerais têm por objeto: (i) definir as condições de acesso à Plataforma e aos serviços oferecidos através da Plataforma e de utilização dos mesmos; (ii) regular as relações entre a Plataforma e os seus Utilizadores; e (iii) organizar, exclusivamente no âmbito da Plataforma, as relações que se estabelecem entre os próprios Utilizadores. Aplicam-se de modo uniforme a qualquer utilização do Serviço através de uma ou outra das Marcas e constituem, juntamente com eventuais condições particulares expressamente referidas nas mesmas, o quadro contratual completo que vincula a Plataforma e cada Utilizador.

A utilização da Plataforma e do Serviço está sujeita à **aceitação incondicional e sem reservas** das presentes Condições Gerais por cada Utilizador. Antes de concluírem o seu registo na Plataforma, os Utilizadores são obrigados a confirmar essa aceitação através do mecanismo previsto para o efeito. Os Utilizadores são convidados a ler atentamente as presentes Condições Gerais, a fim de tomarem pleno conhecimento dos seus direitos e obrigações, dos dos demais Utilizadores e dos da Plataforma.

PARTE 1: DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Artigo 1. Definições

1.1. Para efeitos das presentes Condições Gerais, os termos abaixo indicados, quando utilizados com inicial maiúscula, têm o significado que lhes é atribuído no presente Artigo, quer sejam utilizados no singular, quer no plural.

"Conta": o perfil individual criado e gerido por um Utilizador aquando do registo na Plataforma, que dá acesso ao Serviço por meio de credenciais de acesso pessoais.

"Reserva": o ato pelo qual um Viajante reserva um Veículo para um Período de Aluguer previamente determinado, de acordo com o procedimento descrito nas presentes Condições Gerais.

"Pedido de Reserva": o pedido dirigido por um Viajante a um Proprietário através da Plataforma com vista à reserva de um Veículo para determinadas datas.

"Marca(s)": a marca Yescapa e/ou a marca Goboony, tal como indicado no Preâmbulo, sob as quais a Plataforma é explorada.

"Reserva Confirmada": uma Reserva que se tornou vinculativa entre o Viajante e o Proprietário, a saber, no momento em que o Viajante conclui o primeiro pagamento do Preço através da Plataforma após a aceitação do Pedido de Reserva pelo Proprietário ou, no caso de uma funcionalidade de reserva imediata, no momento da confirmação da Reserva pelo Viajante, nas condições previstas nas presentes Condições Gerais.

"Conteúdo": todas as informações e todos os materiais disponibilizados na Plataforma pela própria Plataforma, incluindo, sem limitação, o grafismo, o aspeto visual (*look and feel*), a estrutura e a organização da Plataforma, os seus logótipos, marcas, bases de dados, software, textos e conteúdos editoriais, com exclusão do Conteúdo do Utilizador.

"Franquia" (também designada "participação nos danos" ou "franquia de danos"): o montante máximo que permanece a cargo do Viajante por sinistro ou ocorrência em caso de danos, perda ou outro evento coberto, tal como determinado pelas condições de seguro aplicáveis ou, quando não se aplique nenhum seguro da Plataforma, pelas condições fixadas pelo Proprietário no Anúncio. Podem aplicar-se várias Franquias a um único Período de Aluguer quando ocorram vários eventos distintos. Se for oferecida, uma opção de resgate parcial da Franquia pode reduzir o montante da Franquia.

"Grupo": o grupo de sociedades que explora as Marcas, tal como descrito no Preâmbulo.

"Formulário de Entrega": o documento de inspeção e de entrega (também designado relatório de check-in/check-out ou auto de vistoria) que deve ser preenchido e assinado tanto pelo Proprietário como pelo Viajante no início do Período de Aluguer, aquando da entrega do Veículo, e novamente no termo do Período de Aluguer, aquando da devolução do Veículo.

"Direitos de PI": todos os direitos de propriedade intelectual e direitos conexos, incluindo direitos de autor, direitos de marca, direitos de patente, direitos sobre desenhos ou modelos, direitos sobre denominações comerciais, direitos sobre bases de dados, direitos conexos e direitos sobre saber-fazer (*know-how*), em qualquer jurisdição, estejam ou não registados.

"Anúncio": o anúncio publicado por um Proprietário na Plataforma no qual um Veículo é oferecido para aluguer, e que inclui, nomeadamente, a descrição do Veículo, as respetivas fotografias, o regime de tarifas,

as condições de aluguer e o calendário de disponibilidade.

"Proprietário": qualquer Utilizador que ofereça para aluguer um ou mais Veículos na Plataforma, quer essa atividade seja exercida de forma ocasional e a título particular ("**Proprietário Particular**"), quer no âmbito de uma atividade profissional de aluguer que constitua uma fonte principal de rendimentos ("**Proprietário Profissional**").

"**Plataforma**": os sítios web e as aplicações móveis explorados sob as Marcas, tal como indicado no Preâmbulo, juntamente com as respetivas páginas e funcionalidades subjacentes, através dos quais o Serviço é disponibilizado. Relativamente a cada Utilizador, a "Plataforma" designa a Marca, Yescapa ou Goboony, através da qual esse Utilizador criou a sua Conta.

"Preço": o montante total devido pelo Viajante por uma Reserva, composto pelo Preço do Aluguer, pela Taxa de Serviço, pelo custo de eventuais seguros e assistência contratados através da Plataforma e pelo custo de eventuais opções escolhidas pelo Viajante.

"Contrato de Aluguer": o contrato celebrado diretamente entre um Proprietário e um Viajante para o aluguer de um Veículo relativamente a uma Reserva Confirmada, quer tenha sido elaborado com base no Modelo-Padrão disponibilizado pela Plataforma, quer com base em qualquer outro documento contratual utilizado em conformidade com as presentes Condições Gerais.

"Preço do Aluguer": a remuneração devida ao Proprietário como contrapartida da disponibilização e do aluguer do Veículo, tal como fixada pelo Proprietário, excluindo a Taxa de Serviço e os custos de seguro, assistência e opções.

"Período de Aluguer": o período compreendido entre a entrega das chaves do Veículo ao Viajante e a devolução das chaves ao Proprietário pelo Viajante, tal como indicado na Reserva Confirmada ou tal como posteriormente alterado em conformidade com as presentes Condições Gerais.

"Caução": o montante a pagar, bloqueado ou pré-autorizado, para além do Preço, antes do início do Período de Aluguer, destinado a garantir o pagamento de todos os montantes devidos pelo Viajante relativamente ao Contrato de Aluguer, incluindo, sem limitação, danos no Veículo, a Franquia, perda de inventário, quilómetros adicionais e quaisquer outros montantes devidos ao Proprietário ao abrigo do Contrato de Aluguer.

"Serviço": o serviço de intermediação prestado pela Plataforma aos Utilizadores, que consiste na utilização da Plataforma para a oferta, reserva e aluguer de Veículos entre Utilizadores, juntamente com as funcionalidades acessórias descritas nas presentes Condições Gerais.

"Taxa de Serviço": a taxa cobrada pela Plataforma como contrapartida do Serviço, quer seja expressa em percentagem do Preço do Aluguer, como montante fixo por dia ou por Reserva, ou como uma combinação destes, e que é paga pelo Viajante e/ou deduzida dos montantes pagos ao Proprietário, tal como indicado na Plataforma.

“**Modelo-Padrão**”: o modelo-padrão de Contrato de Aluguer disponibilizado pela Plataforma aos Proprietários Particulares e aos Viajantes, tal como alterado periodicamente, cuja versão atual está disponível no painel de controlo do Utilizador.

"Condições Gerais": as presentes condições de utilização da Plataforma e do Serviço, incluindo eventuais anexos e condições particulares expressamente referidos nas mesmas, tal como alteradas periodicamente.

"Viajante": qualquer Utilizador que, na qualidade de condutor principal, reserve ou procure reservar um Veículo para o alugar ao abrigo de um Contrato de Aluguer. Os termos "locatário", "arrendatário", "turista" e

"parte locatária" utilizados em qualquer comunicação devem entender-se como referências ao Viajante.

"Utilizador": qualquer pessoa que tenha criado uma Conta na Plataforma com vista à utilização do Serviço, incluindo tanto os Proprietários como os Viajantes.

"Conteúdo do Utilizador": todas as informações, dados, textos, fotografias, recensões, avaliações, comentários e outros materiais publicados ou disponibilizados na Plataforma por um Utilizador.

"Veículo": qualquer veículo de lazer motorizado oferecido na Plataforma, incluindo autocaravanas, *campervans*, carrinhas transformadas, veículos recreativos e veículos semelhantes, que disponha de um seguro que cumpra os requisitos legais que lhe são aplicáveis. Um Veículo cuja massa máxima autorizada (GVWR/PTAC) não exceda 3.5 toneladas é um "**Veículo Ligeiro**"; um Veículo cuja massa máxima autorizada exceda 3.5 toneladas é um "**Veículo Pesado**", para cuja condução pode ser exigida uma categoria específica de carta de condução.

1.2. Os títulos são inseridos apenas por conveniência e não afetam a interpretação das presentes Condições Gerais. Qualquer referência a um Artigo é uma referência a um artigo das presentes Condições Gerais, salvo indicação em contrário. As expressões "incluindo" e "nomeadamente" devem entender-se como introduzindo exemplos, sem limitação.

Artigo 2. Âmbito de aplicação e aceitação

2.1. Âmbito de aplicação material. As presentes Condições Gerais aplicam-se a qualquer acesso à Plataforma e ao Serviço e a qualquer utilização dos mesmos, por qualquer Utilizador e a qualquer título, bem como à formação, execução, alteração e cancelamento das Reservas celebradas através da Plataforma. Regulam, além disso, na medida do aqui previsto, as relações que se estabelecem entre os próprios Utilizadores no âmbito da Plataforma, e aplicam-se a qualquer Contrato de Aluguer, completando-o, sem prejuízo do disposto no Artigo 2.5 abaixo.

2.2. Âmbito de aplicação territorial. As presentes Condições Gerais aplicam-se à utilização do Serviço relativamente a Veículos matriculados nos países em que o Serviço é oferecido, tal como indicado na Plataforma. Podem aplicar-se condições particulares, nomeadamente em matéria de seguro, métodos de pagamento ou requisitos regulamentares, consoante o país de matrícula do Veículo e/ou a Marca através da qual a Reserva é efetuada; tais condições particulares são indicadas na Plataforma e/ou nas condições de seguro aplicáveis e fazem parte integrante do quadro contratual que vincula o Utilizador.

2.3. Âmbito de aplicação pessoal e capacidade jurídica. O Serviço está aberto a Proprietários Particulares, Proprietários Profissionais e Viajantes. Cada Utilizador declara e garante que dispõe da **plena capacidade jurídica** necessária para utilizar o Serviço e para assumir os compromissos decorrentes das presentes Condições Gerais e de qualquer Contrato de Aluguer, e que cumpre todas as condições de idade, carta de condução e residência indicadas na Plataforma ou exigidas pelas condições de seguro aplicáveis.

2.4. Aceitação. O acesso ao Serviço e a sua utilização estão sujeitos à **aceitação incondicional e sem reservas** das presentes Condições Gerais por cada Utilizador. Antes de concluir o seu registo na Plataforma, cada Utilizador é obrigado a confirmar essa aceitação assinalando a caixa ou ativando o mecanismo previsto para o efeito. A aceitação é, se for caso disso, renovada a cada Pedido de Reserva ou à aceitação do mesmo. Nenhuma derrogação às presentes Condições Gerais pode ser oposta à Plataforma, salvo se tiver sido expressamente aceite por escrito pela Plataforma. A utilização do Serviço por uma pessoa que não tenha aceitado validamente as presentes Condições Gerais não é permitida; tal utilização não impede, contudo, a Plataforma de opor as presentes Condições Gerais a essa pessoa, na medida permitida pela lei aplicável.

2.5. Hierarquia dos documentos. Em caso de contradição entre os documentos que compõem o quadro contratual, aplica-se a seguinte ordem de prevalência, salvo disposições legais imperativas em contrário: (a) as presentes Condições Gerais; (b) as condições particulares publicadas na Plataforma e expressamente referidas nas presentes, incluindo as condições de seguro aplicáveis e as condições dos prestadores de serviços de pagamento; (c) o Contrato de Aluguer celebrado entre o Proprietário e o Viajante; e (d) o Anúncio. Quando os Utilizadores utilizam o modelo-padrão de Contrato de Aluguer disponibilizado pela Plataforma, qualquer alteração, adaptação ou acordo informal convencionado entre eles não é oponível à Plataforma, a qual, em caso de litígio que lhe seja submetido, tomará posição de acordo com as disposições do modelo-padrão e das presentes Condições Gerais. Quando um Proprietário Profissional aplica o seu próprio contrato de aluguer nas condições previstas nas presentes Condições Gerais, esse contrato rege as matérias que se inserem no respetivo âmbito; em caso de contradição entre esse contrato e as presentes Condições Gerais, **prevalecem as presentes Condições Gerais** nas relações entre a Plataforma e os Utilizadores.

2.6. Língua. As presentes Condições Gerais podem ser disponibilizadas em várias línguas para conveniência dos Utilizadores. Cada Utilizador declara compreender e aceitar a versão que lhe é aplicável. Em caso de divergência entre versões linguísticas, prevalece a versão designada na Plataforma como autêntica para a Marca e o país em causa, na medida permitida pelas disposições imperativas aplicáveis aos consumidores.

2.7. Quadro completo. As presentes Condições Gerais, juntamente com os documentos referidos no Artigo 2.5, constituem o quadro contratual completo que vincula a Plataforma e cada Utilizador relativamente ao Serviço, e substituem qualquer acordo, declaração ou entendimento anterior sobre o mesmo objeto, incluindo as condições gerais anteriormente aplicáveis sob uma ou outra das Marcas, sob reserva do Artigo 3.5 (manutenção dos Contratos de Aluguer já celebrados).

Artigo 3. Alteração das Condições Gerais

3.1. A Plataforma reserva-se o direito de **alterar ou completar as presentes Condições Gerais a qualquer momento**, sob reserva do disposto na Parte 4, nomeadamente para ter em conta evoluções legais, regulamentares ou jurisprudenciais, alterações do Serviço ou das suas funcionalidades, ou a evolução das exigências operacionais, técnicas ou comerciais da Plataforma.

3.2. A versão em vigor das Condições Gerais está **permanentemente acessível na Plataforma**, juntamente com a respetiva data de entrada em vigor. Apenas é aplicável a versão mais recente publicada na Plataforma, com exclusão de qualquer versão anterior, sob reserva do Artigo 3.5 abaixo.

3.3. Os Utilizadores são informados de qualquer alteração das presentes Condições Gerais por meio de um aviso publicado na Plataforma e/ou por qualquer outro meio adequado, incluindo uma notificação aquando da utilização seguinte do Serviço pelo Utilizador ou uma comunicação para o endereço eletrónico associado à Conta do Utilizador. Quando uma alteração afete substancialmente os direitos ou obrigações dos Utilizadores, a Plataforma envidará esforços razoáveis para prestar essa informação **com uma antecedência razoável relativamente à sua entrada em vigor**, exceto quando uma aplicação mais precoce seja exigida pela lei, por uma decisão regulamentar ou judicial, ou por razões imperiosas de segurança ou de prevenção da fraude.

3.4. A continuação da utilização do Serviço após a entrada em vigor das Condições Gerais alteradas vale como aceitação incondicional das alterações pelo Utilizador. Um Utilizador que não concorde com as Condições Gerais alteradas deve cessar qualquer utilização do Serviço e solicitar a eliminação da sua Conta, sem prejuízo do Artigo 3.5 abaixo. Nenhum Utilizador pode invocar a falta de conhecimento efetivo

de uma alteração devidamente publicada em conformidade com o Artigo 3.3 para se subtrair à sua aplicação.

3.5. As alterações das presentes Condições Gerais não afetam os **Contratos de Aluguer cujo Pedido de Reserva tenha sido criado** antes da data de entrada em vigor dessas alterações; tais Contratos de Aluguer continuam a reger-se, durante toda a sua vigência, pela versão das Condições Gerais em vigor na data em que o Pedido de Reserva foi **criado** (e não na data da confirmação ou do primeiro pagamento), exceto quando a aplicação da versão alterada seja mais favorável ao Utilizador ou seja exigida por lei imperativa.

PARTE 2: CONDIÇÕES DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO

Artigo 4. Papel da Plataforma

4.1. A Plataforma explora um serviço de intermediação em linha, acessível através dos seus sítios web e aplicações móveis, que tem por objeto exclusivo pôr em contacto pessoas proprietárias de autocaravanas, *campervans* e outros veículos de lazer (os "**Proprietários**") com pessoas que pretendam alugar tais veículos (os "**Viajantes**"), a fim de permitir a celebração de contratos de aluguer diretamente entre eles.

4.2. As missões desempenhadas pela Plataforma estão **limitadas taxativamente** às seguintes: (a) a gestão do registo dos Proprietários e dos Viajantes (em conjunto, os "**Utilizadores**") na Plataforma, incluindo a verificação, a título meramente auxiliar e **sem qualquer obrigação de resultado**, da carta de condução do Viajante e do certificado de matrícula do veículo apresentado pelos Proprietários; (b) pôr os Utilizadores em contacto e facilitar o contacto entre eles com vista à celebração de Contratos de Aluguer; (c) a disponibilização de ferramentas e funcionalidades de apoio à formação, documentação e execução dos Contratos de Aluguer; (d) a facilitação e o acompanhamento dos pagamentos entre Utilizadores, efetuados exclusivamente através dos prestadores de serviços de pagamento autorizados designados pela Plataforma; (e) se for caso disso, e sob reserva das condições previstas nas presentes Condições Gerais, a organização do acesso a coberturas de seguro e a assistência em caso de avaria prestadas pelos parceiros de seguros da Plataforma; e (f) o incentivo e a promoção de relações de qualidade e de boa-fé no seio da comunidade de Utilizadores.

4.3. A Plataforma não presta ela própria qualquer serviço de aluguer de veículos. A Plataforma não é, e em caso algum será considerada, proprietária, locadora, locatária, exploradora, depositária ou seguradora de qualquer veículo oferecido na Plataforma, nem mandatária, representante ou trabalhadora de qualquer Utilizador

4.4. Cada Contrato de Aluguer é celebrado **direta e exclusivamente entre o Proprietário e o Viajante**. A Plataforma não é parte em nenhum Contrato de Aluguer, não retira dele quaisquer direitos e não assume por força dele quaisquer obrigações. Os Utilizadores determinam de forma autónoma se celebram um Contrato de Aluguer, com quem e em que condições, dentro dos limites prescritos pelas presentes Condições Gerais e pela lei imperativa aplicável. Só os Utilizadores assumem a inteira responsabilidade pela execução das obrigações que contraíram entre si, e nenhum Contrato de Aluguer pode dar origem a uma obrigação oponível à Plataforma. Consequentemente, a Plataforma não será responsabilizada por qualquer incumprimento, inexecução ou litígio resultante da conduta — negligente ou não — de um Proprietário ou de um Viajante relacionada com a utilização do Serviço ou com a execução de um Contrato de Aluguer, sem prejuízo de qualquer responsabilidade legal imperativa que não possa ser excluída.

4.5. O Serviço é prestado "**no estado em que se encontra**" e "consoante a disponibilidade", oferecendo exclusivamente as funcionalidades e características que figuram na Plataforma no momento da utilização. A Plataforma exclui todas as garantias, declarações e compromissos, expressos ou implícitos, de qualquer natureza, incluindo, sem limitação, os relativos à qualidade, segurança, licitude, exaustividade e exatidão do Anúncio e das informações disponibilizadas através desse Anúncio. Os anúncios, descrições, fotografias, tarifas, avaliações e quaisquer outros conteúdos publicados pelos Utilizadores são divulgados **sob a exclusiva responsabilidade dos respetivos autores**; a Plataforma não garante a exatidão, exaustividade ou atualidade de tais conteúdos, embora possa verificar as informações comunicadas através da Plataforma e se reserve o direito de aceitar, recusar, suspender ou remover qualquer anúncio ou conteúdo em conformidade com as presentes Condições Gerais.

4.6. A Plataforma envidará **esforços razoáveis** para assegurar um acesso contínuo e de elevada qualidade ao Serviço. Trata-se de uma **mera obrigação de meios**; a Plataforma não garante que o Serviço esteja disponível a todo o momento, ininterrupto ou isento de avarias ou erros. A Plataforma reserva-se o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio, interromper, suspender, alterar ou limitar, total ou parcialmente, o Serviço, nomeadamente por razões de manutenção, segurança ou exploração, sem incorrer em qualquer responsabilidade perante os Utilizadores. A Plataforma não será responsável por quaisquer danos causados pela indisponibilidade temporária ou definitiva ou pela falha do Serviço, salvo em caso de dolo ou negligência grosseira imputável à Plataforma. Todos os custos suportados por um Utilizador para aceder ao Serviço (equipamento, software, ligação à Internet e semelhantes) ficam exclusivamente a cargo desse Utilizador.

4.7. Cada Utilizador compromete-se a utilizar a Plataforma e o Serviço **de boa-fé** e em conformidade com a sua finalidade. Os Utilizadores não desviarão o Serviço da sua finalidade e, em particular, não utilizarão a Plataforma, o respetivo serviço de mensagens ou qualquer contacto estabelecido através da Plataforma como meio para organizar, celebrar ou liquidar um aluguer **fora da Plataforma**; nenhum pagamento relativo a um aluguer iniciado através da Plataforma pode ser efetuado fora da Plataforma. Qualquer violação deste princípio iniciada por um Proprietário constituirá um desvio ilícito de clientela, e a Plataforma reserva-se o direito de recorrer a qualquer meio jurídico de que legalmente disponha e de aplicar as sanções previstas nas presentes Condições Gerais.

4.8. Em caso de conflito entre Utilizadores, a Plataforma pode, dentro dos limites previstos nas presentes Condições Gerais, procurar propor qualquer solução ou alternativa útil com vista à resolução desse conflito. Tal intervenção é efetuada **sem qualquer obrigação de resultado** e não terá por efeito alargar o âmbito das responsabilidades, compromissos ou da responsabilidade da Plataforma, nem tornar a Plataforma parte no Contrato de Aluguer subjacente.

Artigo 5. Registo e Conta

5.1. Exigência de uma Conta. O acesso ao Serviço exige a criação prévia de uma Conta, de acordo com o procedimento descrito na Plataforma. Determinadas funcionalidades da Plataforma, como a consulta de Anúncios, podem estar acessíveis sem Conta; contudo, nenhum Pedido de Reserva pode ser efetuado ou aceite, e nenhum Anúncio pode ser publicado, sem uma Conta devidamente registada. O Utilizador compromete-se a criar e a manter uma única Conta; a criação ou utilização de várias Contas pela mesma pessoa, a qualquer título, é proibida, salvo autorização prévia por escrito da Plataforma. A transmissão, cessão ou venda de uma Conta entre pessoas não é, em caso algum, permitida.

5.2. Exatidão das informações. Aquando do registo, o Utilizador fornecerá as informações solicitadas pela Plataforma, incluindo os seus dados de identificação civil, contactos e, se for caso disso, as informações exigidas pelos prestadores de serviços de pagamento e pelos parceiros de seguros.
O Utilizador declara e garante que todas as informações e documentos fornecidos aquando do registo e durante a utilização do Serviço são completos, exatos, verdadeiros, autênticos e atualizados.
O Utilizador é o único responsável por atualizar sem demora as suas informações sempre que uma circunstância as torne incompletas, inexatas ou desatualizadas. O Utilizador reconhece que o bom funcionamento do Serviço, a validade da cobertura de seguro e a execução dos pagamentos dependem da completude e exatidão dessas informações, e que a Plataforma não assumirá qualquer responsabilidade pelas consequências de informações erróneas, desatualizadas, incompletas ou fraudulentas.

5.3. Verificação da identidade e dos documentos. A Plataforma pode, a qualquer momento, solicitar ao Utilizador documentos comprovativos, incluindo um documento de identificação válido, uma carta de

condução válida adequada à categoria do Veículo em causa e qualquer outro documento necessário para a utilização do Serviço, para beneficiar da cobertura de seguro ou para o cumprimento das obrigações dos prestadores de serviços de pagamento, em particular no que respeita aos requisitos de diligência devida relativa à clientela (*know-your-customer*) e de combate ao branqueamento de capitais. Os Viajantes carregarão os documentos que lhes forem solicitados o mais tardar quarenta e oito (48) horas úteis antes do início de um Período de Aluguer; os Proprietários cumprirão os requisitos documentais previstos no Artigo relativo aos Anúncios. O Utilizador consente expressamente na comunicação desses documentos aos parceiros de seguros da Plataforma, aos prestadores de serviços de pagamento e a prestadores externos de verificação de identidade, em conformidade com a política de privacidade aplicável. As operações de verificação são realizadas pela Plataforma a título meramente auxiliar e sem qualquer obrigação de resultado; não constituem qualquer garantia da Plataforma quanto à identidade, solvabilidade, fiabilidade ou conduta lícita de qualquer Utilizador. A Plataforma reserva-se o direito de recusar qualquer documento irregular, ilegível, caducado ou erróneo, e de suspender ou recusar o registo, uma Reserva ou a continuação da utilização do Serviço enquanto se aguarda uma verificação satisfatória.

5.4. Credenciais de acesso. Aquando do registo, o Utilizador define um nome de utilizador e uma palavra-passe (ou um meio de autenticação equivalente) que dão acesso à sua Conta. O Utilizador é o único responsável por manter as suas credenciais de acesso estritamente confidenciais e compromete-se a não as divulgar a terceiros, nem a permitir que qualquer terceiro aceda à sua Conta ou a utilize, de qualquer forma. Qualquer ato praticado através da Conta do Utilizador presume-se praticado por esse Utilizador, que será responsável em conformidade. O Utilizador informará a Plataforma sem demora logo que tome conhecimento ou suspeite de furto, perda, comprometimento ou utilização não autorizada das suas credenciais de acesso ou da sua Conta, e tomará imediatamente todas as medidas de proteção necessárias, incluindo a alteração da sua palavra-passe. A Plataforma reserva-se o direito de, para efeitos da exploração, segurança, manutenção ou gestão do Serviço, ou da prestação de apoio aos Utilizadores, aceder à Conta de um Utilizador e operá-la, dentro dos limites da lei aplicável.

5.5. Dados pessoais. As informações e os documentos recolhidos aquando do registo e durante a utilização do Serviço são registados e tratados em conformidade com a política de privacidade e a política de cookies da Plataforma, disponíveis na Plataforma, e no respeito pela legislação aplicável em matéria de proteção de dados, incluindo o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD). O endereço eletrónico do Utilizador pode ser utilizado pela Plataforma para a administração, gestão e dinamização do Serviço. As condições em que os Utilizadores exercem os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação e portabilidade estão descritas na política de privacidade.

5.6. Obrigações de comunicação fiscal. Em conformidade com a Diretiva (UE) 2021/514 do Conselho ("DAC7") e com quaisquer obrigações de comunicação equivalentes ou subsequentes aplicáveis nos países em que o Serviço é oferecido, a Plataforma está obrigada a recolher, verificar e comunicar às autoridades fiscais competentes determinados dados de identificação e de transações relativos aos Utilizadores que obtenham rendimentos através da Plataforma, em particular os Proprietários. Cada Proprietário compromete-se a fornecer, a pedido da Plataforma, as informações e os documentos exigidos para o efeito e aceita expressamente que os dados relativos aos rendimentos obtidos através da Plataforma sejam comunicados de forma segura às autoridades fiscais competentes. A Plataforma reserva-se o direito de suspender os pagamentos, os Anúncios ou a Conta de qualquer Proprietário que não forneça as informações exigidas nos termos do presente Artigo, na medida permitida ou exigida pela lei aplicável. Cada Utilizador continua a ser o único responsável pelas suas próprias obrigações fiscais, sociais e regulamentares decorrentes da sua utilização do Serviço.

5.7. Suspensão e encerramento pela Plataforma. Em caso de violação das presentes Condições Gerais, e sob reserva do disposto no Artigo 26, de conduta considerada abusiva, fraudulenta ou contrária à boa-fé, de comunicação de informações ou documentos irregulares ou falsificados, ou quando tal seja necessário

para a segurança da Plataforma ou para a proteção dos seus Utilizadores, a Plataforma reserva-se o direito de, segundo o seu próprio critério e na medida permitida pela lei aplicável, suspender, limitar ou pôr termo, total ou parcialmente, ao acesso de um Utilizador ao Serviço, reter ou remover os seus Anúncios e/ou encerrar a sua Conta. O Utilizador em causa será disso informado por mensagem eletrónica enviada para o endereço associado à sua Conta, na qual, quando a lei aplicável o exija, serão indicados os motivos da medida tomada.

5.8. Encerramento por iniciativa do Utilizador. O Utilizador pode, a qualquer momento e sem necessidade de justificação, cessar a utilização do Serviço e solicitar a eliminação da sua Conta através dos meios previstos para o efeito na Plataforma. O encerramento de uma Conta, quer por iniciativa do Utilizador, quer por iniciativa da Plataforma, não terá consequências para os Contratos de Aluguer já celebrados à data do encerramento, que continuam a reger-se pelas presentes Condições Gerais, nem para os direitos e obrigações constituídos antes do encerramento, incluindo os procedimentos em curso relativos a pagamentos, caução, danos ou litígios, que subsistem até à sua completa resolução.

5.9. Acerto de contas no encerramento. Quando, à data do encerramento de uma Conta, sejam devidos montantes ao Utilizador, a Plataforma assegurará que esses montantes sejam transferidos para o Utilizador de acordo com as condições de pagamento previstas nas presentes Condições Gerais, sob reserva da conclusão de qualquer verificação exigida pelos prestadores de serviços de pagamento e de qualquer direito de retenção ou de compensação aqui previsto. Inversamente, todos os montantes devidos pelo Utilizador à Plataforma tornam-se imediatamente exigíveis e pagáveis com o encerramento da Conta, e a Plataforma reserva-se o direito de compensar esses montantes com qualquer montante a pagar ao Utilizador, na medida permitida pela lei aplicável.

Artigo 6. Avaliações e Conteúdo do Utilizador

6.1. Sistema de avaliações

(a) **Princípio.** No termo de cada aluguer, e desde que todos os eventuais litígios ou custos posteriores à reserva estejam **totalmente resolvidos**, o Proprietário e o Viajante podem cada um publicar uma avaliação sobre a sua experiência relativa ao Veículo e/ou ao outro Utilizador. As avaliações são publicadas no Perfil do Utilizador avaliado, na categoria "Avaliações".

(b) **Normas de conteúdo.** As avaliações devem ser **estritamente factuais, exatas e sinceras** e devem estar isentas de: (i) qualquer comentário difamatório, discriminatório ou injurioso; (ii) qualquer elemento suscetível de lesar a honra ou a reputação de uma pessoa ou entidade; (iii) qualquer elemento visual inadequado; e (iv) qualquer conteúdo contrário à ordem pública, aos bons costumes ou a qualquer direito de terceiros. O Utilizador que publica uma avaliação assume a **responsabilidade exclusiva** pelo seu conteúdo e compromete-se a suportar sozinho todas as consequências do mesmo.

(c) **Ausência de verificação pela Plataforma.** As avaliações não são sistematicamente verificadas quanto à sua exatidão pela Plataforma e podem ser inexatas ou enganosas; a Plataforma não assume qualquer responsabilidade relativamente ao seu conteúdo, em conformidade com o Artigo 4.

(d) **Moderação.** A Plataforma reserva-se o **direito soberano de moderar, recusar publicar ou remover** qualquer avaliação que viole as normas previstas na alínea (b). As fotografias anexadas a uma avaliação podem ser removidas pela Plataforma a qualquer momento. A Plataforma pode, em caso de litígio entre Utilizadores, **suspender a publicação de uma avaliação** a fim de analisar a versão de cada parte; em função dos elementos de que disponha, a Plataforma reserva-se o direito de não publicar a avaliação e de aplicar qualquer medida de controlo ao Anúncio e/ou aos Utilizadores em causa, a fim de preservar a qualidade do Serviço.

(e) **Denúncia.** A Plataforma disponibiliza aos Utilizadores os meios para **denunciar** qualquer avaliação ou conteúdo suscetível de violar as normas previstas no presente Artigo. Em caso de violação confirmada, a Plataforma compromete-se a remover sem demora o conteúdo ofensivo. Qualquer conduta contrária ao presente Artigo pode conduzir à retirada do estatuto do Utilizador e/ou ao encerramento da sua Conta em conformidade com o Artigo 5.7, do que o Utilizador será informado por mensagem eletrónica.

6.2. Conteúdo do Utilizador

(a) **Publicação.** Os Utilizadores podem publicar e disponibilizar conteúdos na Plataforma, nomeadamente sob a forma de Anúncios, fotografias, relatos de viagem, conselhos e avaliações ("**Conteúdo do Utilizador**"). Todo o Conteúdo do Utilizador deve cumprir as normas previstas no Artigo 6.1(b) e não pode conter qualquer elemento ilegal ou ilícito, nem qualquer elemento suscetível de violar qualquer direito de terceiros.

(b) **Titularidade.** Cada Utilizador **conserva os seus Direitos de PI** sobre o Conteúdo do Utilizador que disponibiliza na Plataforma.

(c) **Licença.** Ao carregar textos, fotografias, avaliações ou qualquer outro Conteúdo do Utilizador na Plataforma, o Utilizador concede à Plataforma uma **licença gratuita, mundial, sublicenciável e não exclusiva** que permite a reprodução, a representação, a publicação e a exploração comercial e promocional desse conteúdo, em qualquer suporte, por todos os meios e a qualquer momento, para efeitos do funcionamento e da promoção do Serviço, incluindo com ou através de parceiros da Plataforma. Esta licença mantém-se em vigor não obstante o encerramento da Conta do Utilizador, e a Plataforma pode continuar a utilizar o Conteúdo do Utilizador em causa após esse encerramento, sob reserva dos direitos do Utilizador ao abrigo da lei aplicável em matéria de proteção de dados, incluindo qualquer direito ao apagamento.

(d) **Direito ao apagamento (RGPD).** No estrito respeito pelo RGPD, a Plataforma compromete-se, em seguida, a **anonimizar ou apagar** todos os dados pessoais, fotografias e textos associados ao perfil eliminado, nas condições e dentro dos limites previstos na Política de Privacidade (nomeadamente no que respeita aos dados cuja conservação seja legalmente obrigatória). Para quaisquer outras questões sobre a recolha, o tratamento e a gestão de dados pessoais, os Utilizadores são expressamente convidados a consultar a Política de Privacidade, disponível aqui:
- Para alugueres sob a marca Yescapa : https://www.yescapa.pt/privacy/confidentiality
- Para alugueres sob a marca Goboony : https://www.goboony.be/privacy/confidentiality

(e) **Responsabilidade.** Só os Utilizadores são responsáveis pelo Conteúdo do Utilizador que publicam, incluindo as mensagens trocadas através do serviço de mensagens, que devem cumprir os requisitos de cortesia e de boa conduta previstos nas presentes Condições Gerais. A Plataforma pode, mediante pedido legítimo e fundamentado de um Utilizador ou por iniciativa própria, remover livremente qualquer conteúdo de natureza abusiva, em conformidade com o Artigo 6.1(d) e (e).

Artigo 7. Propriedade intelectual

7.1. Titularidade da Plataforma e do Conteúdo

(a) A Plataforma, o Serviço e todos os elementos que os compõem, incluindo, sem limitação, a estrutura, o grafismo, o aspeto visual (*look and feel*), os logótipos, as marcas, as denominações comerciais, os nomes de domínio, as cartas gráficas, o software, o código-fonte, as bases de dados, os textos, os blogues, as fotografias e os conteúdos editoriais publicados pela Plataforma sob qualquer uma das Marcas (em conjunto, o "**Conteúdo**"), são **propriedade plena, integral e exclusiva do Grupo e/ou dos seus**

licenciantes, e estão protegidos pela legislação nacional, europeia e internacional aplicável em matéria de propriedade intelectual.

(b) Para evitar quaisquer dúvidas, o Conteúdo **não** inclui o Conteúdo do Utilizador, que continua a reger-se pelo Artigo 6.2: cada Utilizador conserva os seus Direitos de PI sobre o conteúdo que disponibiliza na Plataforma, sob reserva da licença concedida à Plataforma ao abrigo desse artigo.

7.2. Licença concedida ao Utilizador

(a) A Plataforma concede ao Utilizador um **direito limitado, pessoal, revogável, não exclusivo, não sublicenciável e intransmissível** de utilizar o Serviço e o Conteúdo, exclusivamente para os fins e dentro dos limites previstos nas presentes Condições Gerais, durante o período de utilização do Serviço.

(b) **Nada nas presentes Condições Gerais opera ou visa operar qualquer transmissão de Direitos de PI para o Utilizador.** Qualquer representação, cópia, reprodução, utilização, difusão, exibição ou exploração, total ou parcial, de qualquer elemento do Conteúdo, por qualquer processo e em qualquer suporte, é estritamente proibida sem a autorização prévia e expressa da Plataforma.

7.3. Condutas proibidas

Sem prejuízo da generalidade do Artigo 7.2, o Utilizador abster-se-á de:

(a) **remover, ocultar, alterar ou tornar ilegível** qualquer menção ou aviso relativo a Direitos de PI que figure na Plataforma ou no Conteúdo;

(b) qualquer ato que viole os Direitos de PI do Grupo, nomeadamente o **registo de nomes de domínio, marcas, denominações comerciais ou palavras-chave patrocinadas** (incluindo Google Ads) idênticos ou semelhantes a qualquer elemento abrangido pelos Direitos de PI do Grupo;

(c) sem a autorização prévia por escrito da Plataforma, **extrair, solicitar, duplicar ou reutilizar a totalidade ou uma parte substancial do Conteúdo ou das bases de dados** da Plataforma, ou extrair ou reutilizar repetida e sistematicamente partes não substanciais dos mesmos, na aceção da legislação aplicável em matéria de bases de dados (direito *sui generis* sobre bases de dados); (d) proceder à **reprodução ou recolha automatizada de Conteúdo** por meio de *spiders*, *crawlers*, robôs ou qualquer meio semelhante, exceto no respeito pelas condições previstas no ficheiro robots.txt publicado na Plataforma.

7.4. Responsabilidade e indemnização

(a) A Plataforma declina qualquer responsabilidade em caso de violação de direitos de terceiros cometida no âmbito de qualquer atividade ou de qualquer utilização não conforme da Plataforma por um Utilizador.

(b) O Utilizador garantirá e indemnizará a Plataforma por todos os danos e custos — incluindo os danos causados por uma violação alegada ou comprovada de Direitos de PI, as reclamações de terceiros e os honorários razoáveis de advogados — decorrentes da violação do presente Artigo pelo Utilizador, nas condições previstas no Artigo 19 e no Artigo 25.

7.5. Subsistência

As proibições previstas no presente Artigo mantêm-se em vigor após o encerramento da Conta do Utilizador, enquanto os correspondentes Direitos de PI permanecerem protegidos. O destino da licença concedida pelo Utilizador sobre o seu Conteúdo do Utilizador, em caso de eliminação da sua Conta, rege-se pelo Artigo 6.2.

PARTE 3: CONDIÇÕES GERAIS PARA VIAJANTES E PROPRIETÁRIOS

Artigo 8. Anúncios e Condições aplicáveis aos Proprietários

8.1. Publicação de um Anúncio. Qualquer Proprietário pode oferecer um Veículo para aluguer publicando gratuitamente um Anúncio na Plataforma, em conformidade com as presentes Condições Gerais. O Anúncio conterá:

- uma **descrição detalhada do Veículo** (nomeadamente a marca e o modelo, o ano da primeira matrícula, a quilometragem, o tipo de Veículo, o **número exato de lugares com cinto de segurança** e os seus principais equipamentos e características), - fotografias do interior e do exterior correspondentes ao seu estado atual, - uma tabela de tarifas,
  - as condições de aluguer, - o montante da Caução e, se for caso disso, da Franquia, um calendário de disponibilidade atualizado, e. Um erro relativo ao número de lugares com cinto de segurança pode constituir fundamento para o cancelamento da Reserva com **reembolso integral do Preço ao Viajante**. Se o Veículo for um Veículo Pesado, o Proprietário comunicá-lo-á à Plataforma e indicá-lo-á claramente no Anúncio.

8.2. Exatidão das informações. O Proprietário declara e garante que **todas as informações, descrições, fotografias e documentos fornecidos no Anúncio e na sua Conta são autênticos, verdadeiros, exatos, objetivos e conformes ao estado real, às características, aos equipamentos e à qualidade de manutenção do Veículo**. O Proprietário compromete-se a manter essas informações permanentemente atualizadas e não induzirá, nem será suscetível de induzir, os Viajantes em erro quanto às características do Veículo. A Plataforma não assume qualquer responsabilidade por uma descrição incompleta, inexata ou falsa, cujas consequências são suportadas exclusivamente pelo Proprietário. O Proprietário indicará, além disso, no Anúncio qualquer disposição que derrogue ou contrarie o modelo-padrão do Contrato de Aluguer disponibilizado pela Plataforma.

8.3. Documentos obrigatórios. Antes de cada primeiro Período de Aluguer, e **o mais tardar cinco (5) dias úteis antes do início de cada Período de Aluguer**, o Proprietário carregará na sua Conta os documentos solicitados pela Plataforma, que incluem, pelo menos: (a) um **documento de identificação válido** do Proprietário (e, para efeitos do pagamento dos montantes devidos, do titular da conta bancária, que, no caso de pessoas singulares, deve ser a mesma pessoa que o titular da Conta); e (b) o **certificado de matrícula** do Veículo. O Proprietário fornecerá, além disso, quando tal lhe seja solicitado ou seja necessário para efeitos de seguro ou de pagamento: os dados da conta bancária (IBAN), uma carta de condução válida, um comprovativo de seguro, um certificado de inspeção periódica válido e as características técnicas do Veículo, a saber, a sua **massa máxima autorizada (GVWR/PTAC), número de matrícula e valor em novo**, cuja omissão ou introdução errónea pode implicar a **perda da cobertura de seguro**, sob a exclusiva responsabilidade do Proprietário. O Proprietário consente na comunicação desses documentos aos parceiros de seguros, aos prestadores de serviços de pagamento e aos prestadores de serviços de verificação da Plataforma. O Proprietário renovará qualquer documento que caduque entre a confirmação de uma Reserva e o início do Período de Aluguer; caso contrário, o Anúncio pode ser suspenso e todas as Reservas Confirmadas podem ser canceladas, **sem qualquer direito a indemnização** para o Proprietário.

8.4. Estado e manutenção do Veículo. O Proprietário garante: (a) a **propriedade plena e livre de ónus** do Veículo, ou a devida autorização para o oferecer para aluguer; (b) que o Veículo está regularmente matriculado, autorizado a ser alugado nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis, e dispõe de

um **certificado de inspeção periódica válido e atualizado**; e (c) que o Veículo se encontra, no início de cada Período de Aluguer, **em bom estado de funcionamento e de conservação, em perfeitas condições de circulação, e não apresenta qualquer risco para o Viajante, para os passageiros ou para qualquer outro utente da via pública**. O Proprietário compromete-se a manter o Veículo em bom estado mecânico geral, a verificar todos os elementos de segurança e a respeitar a periodicidade das inspeções técnicas obrigatórias. Salvo em caso de utilização abusiva pelo Viajante, as avarias mecânicas são imputadas ao desgaste natural e à manutenção do Veículo e são da responsabilidade do Proprietário. Quando, durante um Período de Aluguer, ocorra uma avaria mecânica num componente que tenha sido assinalado no certificado de inspeção mais recente como apresentando uma deficiência ligeira e nenhuma fatura comprove a sua reparação prévia, ou quando o Veículo tenha sido matriculado pela primeira vez **vinte (20) anos ou mais** antes do Período de Aluguer, o Proprietário suportará a totalidade dos custos de reparação e não disporá de qualquer direito de regresso contra o Viajante ou a Plataforma relativamente a essa avaria.

8.5. Obrigações aquando da entrega. O Proprietário compromete-se a: (a) disponibilizar o Veículo **limpo por dentro e por fora, com os níveis de fluidos e de combustível em ordem**, e conforme, em todos os aspetos essenciais, ao Anúncio, incluindo as respetivas fotografias; (b) **estar presente nas inspeções de check-in e de check-out** e preencher e assinar o Formulário de Entrega no início e no termo de cada Período de Aluguer, entendendo-se que o Proprietário só pode delegar essa tarefa num único representante, que deve ser a mesma pessoa no check-in e no check-out, exceto quando o país de matrícula do Veículo não permita tal delegação, tal como indicado na Plataforma; e (c) quando o Proprietário forneça o seguro para o aluguer, verificar se esse seguro cobre todos os condutores declarados. Quando o Proprietário não cumpra uma ou mais destas obrigações, o Viajante tem o direito de recusar a entrega do Veículo cancelando a Reserva, por motivo imputável ao Proprietário, e de exigir o reembolso previsto nas presentes Condições Gerais; tal conduta do Proprietário pode, além disso, dar lugar à remoção do Anúncio e à perda de futuras Reservas Confirmadas **sem qualquer direito a indemnização**.

8.6. Fixação de preços. O Proprietário fixa livremente o Preço do Aluguer, eventuais custos por quilómetro e eventuais custos adicionais (como custos de limpeza), que devem ser indicados no Anúncio. O Proprietário é o único responsável pela exatidão das suas tarifas e informará o Viajante de qualquer alteração do Preço do Aluguer que ocorra após o envio de um Pedido de Reserva. A fixação de preços será sincera e completa, consentânea com o valor, a antiguidade, os equipamentos e a quilometragem do Veículo, e incluirá todos os impostos aplicáveis. **Não podem ser cobrados custos pelo consumo de gás**, que se considera incluído no Preço do Aluguer. Quando o Proprietário ofereça o Veículo noutras plataformas, o Proprietário compromete-se a aplicar na Plataforma preços **iguais ou inferiores** aos praticados nessas outras plataformas, tendo em conta os respetivos métodos de cálculo.

8.7. Seguro próprio. Quando o Proprietário opte, nas condições previstas no Artigo 16, por cobrir os alugueres através da sua própria apólice de seguro em vez do seguro organizado pela Plataforma, o Proprietário informará a Plataforma desse facto **por escrito**, verificará se essa apólice cobre o aluguer a terceiros e todos os condutores declarados, e indicará claramente no Anúncio a cobertura, as exclusões e as Franquias aplicáveis.

8.8. Moderação, suspensão e remoção de Anúncios. A Plataforma reserva-se o direito de aceitar ou recusar qualquer Anúncio, e de suspender ou remover qualquer Anúncio, nomeadamente: (a) quando os documentos ou informações relativos ao Veículo ou ao Proprietário estejam em falta, sejam irregulares, ilegíveis, caducados ou inexatos; (b) na sequência de uma ou mais denúncias de Viajantes que manifestem a sua insatisfação com o Veículo ou com a conduta do respetivo Proprietário; (c) na sequência de uma avaria ou de qualquer incidente, enquanto se aguarda a verificação de que o Veículo continua apto a ser alugado; (d) quando o Veículo apresente um risco suscetível de afetar a segurança dos Utilizadores

ou a qualidade do Serviço; ou (e) em caso de qualquer violação pelo Proprietário das presentes Condições Gerais ou da coesão da comunidade de Utilizadores. Tal suspensão ou remoção pode implicar o cancelamento de Reservas Confirmadas, **sem qualquer direito a indemnização** para o Proprietário relativamente aos Preços do Aluguer esperados. Nenhum Veículo pode ser oferecido para aluguer antes da conclusão do controlo de conformidade realizado pela Plataforma aquando do registo do Veículo; esse controlo é realizado a título meramente auxiliar e sem qualquer obrigação de resultado, e os Viajantes não podem exigir da Plataforma qualquer controlo posterior. A manutenção e a atualização dos documentos e informações continuam a ser da **exclusiva responsabilidade do Proprietário**.

8.9. Transmissão da propriedade do Veículo. Em caso de transmissão da propriedade de um Veículo, ou de qualquer reivindicação da propriedade de um Veículo, ou quando a Plataforma tome conhecimento de tal evento, a Plataforma reserva-se o direito de tomar qualquer medida adequada para preservar a integridade do Serviço, incluindo a suspensão temporária ou a remoção definitiva do Anúncio em causa e o cancelamento e reembolso das Reservas em curso. O novo proprietário que pretenda anunciar o Veículo criará a sua própria Conta, publicará um novo Anúncio e fornecerá os documentos que comprovem a sua propriedade. **Não é permitida qualquer transmissão de uma Conta entre Utilizadores.**

Artigo 9. Processo de Reserva

9.1. Princípios gerais. Os Utilizadores são autónomos na consulta e apreciação dos Anúncios, na decisão de disponibilizar um Veículo e na aceitação de um Pedido de Reserva. Cada Utilizador compromete-se a examinar os Anúncios em causa com cuidado e rigor, tendo em conta as datas de disponibilidade, o modelo e a categoria do Veículo, o seu estado geral e a localização geográfica do Proprietário. Cada Pedido de Reserva e cada confirmação de uma Reserva estão sujeitos à aceitação incondicional e sem reservas das presentes Condições Gerais. Salvo indicação expressa em contrário da Plataforma, cada Pedido de Reserva será enviado **o mais tardar quarenta e oito (48) horas úteis antes do início do Período de Aluguer**; após esse prazo, o pedido será, ainda assim, transmitido e tratado, mas a Plataforma não pode garantir a execução completa do Serviço, nomeadamente no que respeita à verificação de documentos e ao seguro.

9.2. Reserva mediante pedido e aceitação. Um Viajante interessado em alugar um Veículo envia, através da Plataforma, um Pedido de Reserva ao Proprietário, com indicação obrigatória das datas em que o Viajante pretende dispor do Veículo. O Viajante pode enviar **vários Pedidos de Reserva a vários Proprietários** para o mesmo período; a Plataforma reserva-se o direito de cancelar todos os Pedidos de Reserva adicionais não aceites do Viajante relativos ao mesmo período logo que uma Reserva tenha sido confirmada.

O Proprietário é informado do Pedido de Reserva por mensagem eletrónica, SMS ou qualquer outro meio de comunicação disponível, e compromete-se a responder **aceitando ou recusando o pedido no prazo máximo de vinte e quatro (24) horas**, sob pena de o Pedido de Reserva poder caducar. Em caso de recusa pelo Proprietário, a Plataforma informará o Viajante o mais rapidamente possível e pode, consoante os seus meios e a oferta disponível e sem qualquer obrigação de resultado, propor alternativas equivalentes; nenhuma recusa de um Pedido de Reserva implicará a responsabilidade da Plataforma.

9.3. Reserva imediata. A Plataforma pode disponibilizar aos Proprietários, nos seus sítios web e aplicações e segundo um calendário de implementação determinado pela Plataforma, uma funcionalidade de "**Reserva Imediata**" que permite a um Viajante confirmar imediatamente uma Reserva, sem aceitação prévia de um Pedido de Reserva pelo Proprietário. Ao ativar a Reserva Imediata para um Anúncio, **o Proprietário compromete-se a honrar qualquer Reserva confirmada através dessa funcionalidade** e, para o efeito, a manter permanentemente atualizado o calendário de disponibilidade do Anúncio. O

Proprietário pode cancelar uma Reserva Confirmada efetuada através da Reserva Imediata **no prazo de vinte e quatro (24) horas após a sua confirmação, exclusivamente quando a Reserva não esteja em conformidade com as condições de aluguer indicadas no Anúncio**; caso contrário, qualquer cancelamento pelo Proprietário será tratado como um cancelamento injustificado imputável ao Proprietário e dará lugar à indemnização e às consequências previstas no Artigo 14.

9.4. Formação da Reserva Confirmada. Uma Reserva torna-se uma **Reserva Confirmada**, vinculativa para o Proprietário e para o Viajante, logo que o Viajante tenha concluído o primeiro pagamento do Preço através da Plataforma, após (a) a aceitação do Pedido de Reserva pelo Proprietário, ou (b) a confirmação imediata da Reserva através da funcionalidade de Reserva Imediata. Após a confirmação do pagamento mediante crédito numa conta aberta em nome da entidade que explora a Plataforma ou do seu prestador de serviços de pagamento, a Plataforma enviará ao Proprietário e ao Viajante um **resumo detalhado** dos elementos da Reserva Confirmada. O Viajante só está autorizado a tomar posse do Veículo após a confirmação do pagamento devido do Preço através da Plataforma, e o Proprietário tem o direito de recusar a entrega do Veículo quando o Viajante não possa comprovar esse pagamento. A Plataforma não é responsável por erros cometidos pelos Utilizadores ao iniciar uma Reserva, nomeadamente no que respeita ao Período de Aluguer pretendido ou ao tipo de Veículo, nem garante a firmeza ou exatidão das datas indicadas pelo Viajante.

Artigo 10. Formação do Contrato de Aluguer

10.1. O Contrato de Aluguer. Cada Reserva Confirmada será formalizada num Contrato de Aluguer celebrado **direta e exclusivamente entre o Proprietário e o Viajante**, que as partes preencherão e assinarão o mais tardar aquando da entrega do Veículo, juntamente com o Formulário de Entrega.

10.2. Modelo-Padrão. Para a formalização do seu Contrato de Aluguer, o Proprietário Particular e o Viajante formalizarão o seu acordo utilizando o **Modelo-Padrão disponibilizado pela Plataforma.** Os Utilizadores podem escolher livremente preenchê-lo e assiná-lo **em papel ou em formato digital** através das funcionalidades oferecidas na Plataforma. A versão em papel e a versão digital são **estritamente equivalentes**: ambas têm a mesma força vinculativa entre as partes, e a assinatura eletrónica, se utilizada, considera-se satisfazer qualquer exigência de forma escrita na medida permitida pela lei aplicável. A escolha entre a versão em papel e a versão digital cabe aos Utilizadores e não afeta a aplicação das presentes Condições Gerais, a cobertura de seguro ou os serviços de intermediação da Plataforma. O Modelo-Padrão rege-se pelas suas próprias disposições; em caso de desacordo entre o Proprietário Particular e o Viajante submetido à Plataforma, a Plataforma tomará posição **de acordo com as disposições do modelo-padrão e das presentes Condições Gerais, não obstante qualquer alteração, adaptação ou acordo informal** que tenha sido convencionado entre os Utilizadores.

As regras específicas aplicáveis aos contratos dos Proprietários Profissionais estão previstas na Parte 4.

10.3. Eficácia relativa. Em conformidade com o princípio da eficácia relativa dos contratos, nenhum Contrato de Aluguer pode vincular um terceiro que não o tenha assinado, nem dar origem a qualquer obrigação oponível à Plataforma, que nele não é parte, em conformidade com o Artigo 4. Só o Proprietário e o Viajante se comprometem a executar as obrigações descritas no Contrato de Aluguer e são os únicos responsáveis ao abrigo do mesmo.

Artigo 11. Alteração e Prorrogação de uma Reserva

11.1. Princípio geral. Após a formação de uma Reserva Confirmada, o Viajante pode solicitar a alteração de determinados elementos da Reserva nas condições previstas no presente Artigo. Como regra geral,

uma Reserva Confirmada pode ser **melhorada ou prorrogada, mas não pode ser reduzida em categoria, diminuída ou encurtada**. Qualquer alteração permitida ao abrigo do presente Artigo será solicitada exclusivamente através das funcionalidades oferecidas na Plataforma, através da área pessoal do Utilizador.

11.2. Alterações sujeitas ao consentimento do Proprietário. O Viajante pode solicitar **a alteração das datas do Período de Aluguer** ou o **aumento do pacote de quilómetros** incluído na Reserva. Qualquer alteração desse tipo está sujeita (a) ao **consentimento prévio do Proprietário** e (b) ao pagamento do correspondente ajustamento do Preço, incluindo a Taxa de Serviço aplicável. O Proprietário é livre de aceitar ou recusar tal pedido, e nenhuma recusa implicará a responsabilidade do Proprietário ou da Plataforma.

11.3. Alterações que não exigem o consentimento do Proprietário. O Viajante pode, **sem validação prévia do Proprietário** e mediante o pagamento dos custos correspondentes: (a) solicitar o **aditamento de um condutor adicional**, desde que esse condutor cumpra as condições de idade, carta de condução e elegibilidade exigidas pelo Anúncio e pelas condições de seguro aplicáveis; e/ou (b) **melhorar a cobertura de seguro** associada à Reserva, nomeadamente subscrevendo, se disponível, uma opção de resgate da Franquia ou uma fórmula de seguro superior oferecida através da Plataforma.

11.4. Proibição de redução. O Viajante não pode, após a confirmação da Reserva: (a) **reduzir a duração do Período de Aluguer** inicialmente acordada; (b) **reduzir o pacote de quilómetros** inicialmente incluído; nem (c) **reduzir ou retirar uma fórmula de seguro, opção ou serviço** já subscrito. A devolução antecipada do Veículo, a não utilização da totalidade ou de parte do Período de Aluguer, do pacote de quilómetros ou de qualquer opção **não confere qualquer direito a qualquer reembolso ou redução do preço**, sem prejuízo das disposições das presentes Condições Gerais relativas ao cancelamento (Artigo 14) e à avaria e interrupção do aluguer (Artigo 15).

11.5. Prorrogação do Período de Aluguer. Os Utilizadores podem prolongar a duração de uma Reserva paga solicitando uma **prorrogação do Período de Aluguer**, obrigatoriamente através da sua área pessoal na Plataforma. Qualquer pedido de prorrogação será apresentado **o mais tardar setenta e duas (72) horas antes do início do Período de Aluguer**, salvo se a Plataforma autorizar expressamente um prazo mais curto. Qualquer prorrogação é concedida nas condições inicialmente acordadas, nomeadamente no que respeita ao Preço do Aluguer, aos respetivos suplementos, às opções e à Taxa de Serviço, e **sem aplicação de qualquer tarifa de desconto semanal** que o Proprietário tenha oferecido no Anúncio. O cálculo do montante da prorrogação é efetuado de forma autónoma, e **só o Proprietário** pode aceitar o pedido de prorrogação apresentado pelo Viajante. Quando o Proprietário e o Viajante acordem que a prorrogação não dará lugar a um Preço do Aluguer adicional para o Proprietário, o pedido será, ainda assim, apresentado através da Plataforma, e a ausência de Preço do Aluguer para o período de prorrogação **não dispensará o Viajante do pagamento da totalidade da Taxa de Serviço** e, se for caso disso, dos custos de seguro relativos a esse período.

11.6. Efeitos de uma alteração. Qualquer alteração ou prorrogação aceite em conformidade com o presente Artigo faz parte integrante da Reserva Confirmada e do Contrato de Aluguer, que se consideram alterados em conformidade. As condições de cancelamento e de reembolso aplicáveis a uma Reserva alterada são determinadas **com base na data do primeiro pedido de alteração relativo à Reserva original**, em conformidade com o Artigo 14. Todas as demais condições da Reserva permanecem inalteradas. Para evitar quaisquer dúvidas, a cobertura de seguro para um período de prorrogação ou para um condutor adicional só produz efeitos após o pagamento devido dos montantes correspondentes e sob reserva das condições de seguro aplicáveis.

Artigo 12. Preço, Taxa de Serviço e Pagamento

12.1. Preço e Preço do Aluguer

(a) **Fixação pelo Proprietário.** O preço do aluguer do Veículo, que corresponde ao **Preço do Aluguer,** é fixado **de forma autónoma e livre pelo Proprietário**, que estabelece no Anúncio a tarifa de aluguer, eventuais custos por quilómetro e eventuais custos adicionais (como custos de limpeza), em conformidade com o Artigo 8.6. A Plataforma não intervém de modo algum na fixação do Preço do Aluguer; este acresce e é distinto da Taxa de Serviço e das demais componentes do Preço definidas no Artigo 12.1(b). O Proprietário é o único responsável pela exatidão das suas tarifas e deve informar o Viajante de qualquer alteração do Preço do Aluguer que ocorra após o envio de um Pedido de Reserva; a Plataforma não assume qualquer responsabilidade relativamente a tarifas inexatas.

(b) **Composição do Preço.** O Preço a pagar pelo Viajante inclui: (i) o Preço do Aluguer e eventuais custos adicionais fixados pelo Proprietário; (ii) a Taxa de Serviço cobrada ao Viajante em conformidade com o Artigo 12.2; (iii) o custo de eventuais seguros e assistência contratados através da Plataforma; e (iv) o custo de eventuais opções escolhidas pelo Viajante (como condutores adicionais, redução da franquia ou suplementos de quilometragem). O detalhe do Preço, incluindo o montante da Taxa de Serviço, é apresentado ao Viajante **antes do envio de um Pedido de Reserva** e novamente no resumo da reserva e na fatura após a confirmação.

(c) **Montantes devidos pelo Período de Aluguer.** O Preço do Aluguer é devido por um montante que cobre o dia e a hora da tomada de posse do Veículo e o dia e a hora da sua devolução. A confirmação da Reserva pelo Viajante implica a aceitação do Preço, incluindo a Taxa de Serviço e todos os suplementos relativos às opções e seguros subscritos.

12.2. Taxa de Serviço

(a) **Princípio.** Como contrapartida do Serviço, a Plataforma cobra uma **Taxa de Serviço**, que pode consistir numa percentagem do Preço do Aluguer, num montante fixo por dia ou por Reserva, ou numa combinação destes.

(b) **Taxa cobrada ao Viajante.** A Taxa de Serviço é aplicada a cada Reserva e paga pelo Viajante **para além do Preço do Aluguer fixado pelo Proprietário**. O seu montante pode variar em função, nomeadamente, da duração do aluguer, do estatuto do Proprietário (Particular ou Profissional), do país de matrícula do Veículo e da cobertura de seguro aplicável. O montante da Taxa de Serviço a cargo do Viajante é indicado no detalhe da Reserva **antes do envio de um Pedido de Reserva**, e na fatura após a confirmação. A utilização do Serviço implica a aceitação sem reservas, pelo Viajante, do montante dessa taxa.

(c) **Taxa cobrada ao Proprietário.** A Plataforma pode igualmente cobrar ao Proprietário uma Taxa de Serviço sob a forma de uma comissão **deduzida do Preço do Aluguer** antes do pagamento. Essa taxa pode variar em função, nomeadamente, do estatuto do Proprietário (Particular ou Profissional), do volume de alugueres e do país de matrícula do Veículo. O detalhe da Taxa de Serviço a cargo do Proprietário é comunicado ao Proprietário e consta das faturas e do resumo dos pagamentos recebidos. O Preço do Aluguer pago ao Proprietário em conformidade com o Artigo 12.5 corresponde, portanto, ao **montante líquido após dedução** da Taxa de Serviço a cargo do Proprietário.

(d) **Evolução das taxas.** A Plataforma reserva-se o direito de alterar a estrutura ou o montante da Taxa de Serviço. Tais alterações aplicam-se exclusivamente às Reservas confirmadas após a sua entrada em vigor, em conformidade com o Artigo 3.

12.3. Prestadores de serviços de pagamento

(a) **Parceiros de pagamento regulados.** Todas as transações financeiras efetuadas na Plataforma são protegidas e processadas exclusivamente por prestadores externos de serviços de pagamento regulados (os "**PSP**"), incluindo a MANGOPAY e a Stripe. Os pagamentos são oferecidos através deles e podem incluir PayPal, Klarna, iDEAL, Bancontact e MBWay. As opções de crédito são disponibilizadas através do nosso parceiro Floa Bank. Por razões de segurança, a Plataforma não armazena os dados completos dos cartões de pagamento na sua própria infraestrutura.

(b) **Aceitação das condições dos PSP.** Ao efetuar um pagamento, **o Utilizador aceita incondicionalmente as condições gerais do PSP** utilizado para a transação e compromete-se a cumprir as condições impostas por esse PSP, nomeadamente no que respeita à verificação da identidade, para poder efetuar ou receber pagamentos.

Condições Gerais da Mangopay : https://mangopay.com/terms-and-conditions
Condições Gerais da Stripe : https://stripe.com/en-fr/legal/connect-account

(c) **Métodos de pagamento aceites.** O Viajante compromete-se a pagar a totalidade do Preço através das soluções de pagamento em linha oferecidas pela Plataforma, nos prazos indicados na Plataforma e, em qualquer caso, antes do início do Período de Aluguer. Consoante a localização do Utilizador e as condições da Reserva, os métodos de pagamento aceites incluem:

- **Cartões bancários.** O cartão de crédito ou de débito utilizado deve permanecer válido até, **pelo menos, um (1) mês após a data prevista de devolução** do Veículo, a fim de cobrir eventuais custos posteriores ao aluguer.
- **PayPal.** Sob reserva de disponibilidade e limitado a determinadas Reservas, o pagamento pode ser efetuado através do PayPal, para o que é necessária uma conta PayPal válida.
- **Klarna e iDEAL.** Sob reserva de disponibilidade, o pagamento pode ser efetuado através de Klarna ou iDEAL, nas condições indicadas no momento do pagamento.
- **Cartões-presente e códigos promocionais.** Os cartões-presente e os códigos promocionais são válidos para **uma única utilização, exclusivamente no momento da reserva**, e não podem ser aplicados após o pagamento da Reserva. Os respetivos montantes **não são reembolsáveis a título definitivo** e não podem ser convertidos em numerário; quando o Preço seja inferior ao valor do cartão-presente, não é devido qualquer reembolso da diferença. Em caso de cancelamento pelo Proprietário, os montantes pagos com um cartão-presente são novamente creditados no cartão-presente e não numa conta bancária.
- **Vales e créditos de aluguer.** Os vales e créditos de aluguer emitidos pela Plataforma (por exemplo, na sequência de um cancelamento, de um caso de força maior ou a título de gesto comercial) são válidos durante o período indicado aquando da emissão, em princípio **doze (12) meses** a contar da emissão. **Não são reembolsáveis**, não podem ser convertidos em numerário, e um eventual saldo não utilizado não confere direito a reembolso.

(d) **Legitimidade dos débitos e estornos.** A Plataforma garante que todos os montantes debitados no método de pagamento do Viajante são legítimos e justificados e são processados em conformidade com as presentes Condições Gerais e com o Contrato de Aluguer; a Plataforma não reterá, em momento algum, montantes que não sejam devida e comprovadamente devidos. Quando um Viajante apresente uma contestação de pagamento ou um estorno (*chargeback*) contra uma transação legítima, a Plataforma reserva-se expressamente o direito de o contestar junto das instituições financeiras em causa, utilizando toda a documentação contratual e operacional disponível (incluindo o Contrato de Aluguer, os Formulários de Entrega, as faturas e os relatórios de danos). Quando um estorno ou uma contestação de pagamento

injustificados causem um prejuízo à Plataforma ou ao Proprietário, a Plataforma reserva-se o direito de recorrer a uma empresa externa especializada de cobrança para cobrar os montantes devidos diretamente junto do Utilizador inadimplente; **todos os custos, honorários jurídicos e encargos administrativos** associados a tal cobrança são integralmente suportados pelo Utilizador inadimplente, na medida permitida pela lei aplicável.

12.4. Planos de pagamento

(a) **Compromisso do Viajante.** Ao confirmar uma Reserva, o Viajante vincula-se expressamente ao plano de pagamento aplicável à Reserva e garante que dispõe dos meios necessários para o cumprir integralmente.

(b) **Pagamento em prestações.** Quando o Período de Aluguer comece mais de quarenta (40) dias após o Pedido de Reserva e o Preço seja superior a cinquenta euros (50 €), ou ao montante equivalente na moeda utilizada na Plataforma para a Reserva, o Viajante pode optar por pagar o Preço integralmente aquando da confirmação ou em **duas (2) prestações**: uma primeira prestação cobrada aquando da confirmação *[A CONFIRMAR — % ou montante da primeira prestação, e o período exato durante o qual o Viajante pode escolher a respetiva data de cobrança]*, e uma segunda prestação igual a **noventa e cinco por cento (95%) do pagamento ao Proprietário**, devida o mais tardar **trinta e cinco (35) dias** antes do início do Período de Aluguer. Quando estas condições não estejam preenchidas, o Preço é cobrado num único pagamento aquando da confirmação.

(c) **Cobrança das prestações.** As prestações seguintes são **debitadas automaticamente** nas respetivas datas de vencimento no método de pagamento utilizado aquando da reserva, sem necessidade de qualquer ação do Viajante, que recebe um lembrete antes de cada débito. O Viajante compromete-se a manter registado um método de pagamento válido e a atualizá-lo, se necessário. **Quando um método de pagamento não permita tecnicamente o débito automático, o Viajante paga a prestação em causa através da ligação de pagamento ou da funcionalidade disponibilizada pela Plataforma**, o mais tardar na data de vencimento indicada.

(d) **Falta de pagamento.**
(i) **Primeira prestação.** Se a primeira prestação não for paga no prazo indicado no momento da Reserva, a Reserva caduca automaticamente, sem quaisquer custos de cancelamento.

(ii) **Prestações seguintes**. Se a primeira prestação tiver sido devidamente paga, cada prestação seguinte, independentemente da sua ordem, deve ser integralmente paga na respetiva data de vencimento. Se o débito automático de uma prestação posterior à primeira falhar, o Viajante compromete-se formalmente a pagar manualmente o saldo em dívida num **período de tolerância estrito de cinco (5) dias** a contar da tentativa de débito falhada; este período de tolerância aplica-se de forma idêntica a cada prestação posterior à primeira. Se o Viajante não pagar o saldo em dívida até ao termo deste último prazo, a Reserva considera-se **automaticamente cancelada**; nesse caso, não é devido qualquer reembolso das prestações anteriormente pagas para além do que decorre das condições de cancelamento do Artigo 14, e os fundos garantidos ao Proprietário ficam **estritamente limitados aos montantes efetivamente cobrados** à data do cancelamento.

(iii) O Viajante não apresentará qualquer contestação bancária contra uma prestação programada; tal constitui um incumprimento essencial das presentes Condições Gerais e implica o cancelamento imediato da Reserva.

(e) **Mandato para pagamentos recorrentes e custos posteriores ao aluguer.** Ao validar a Reserva, o Viajante autoriza a Plataforma a processar transações subsequentes utilizando o método de pagamento registado (um mandato de "pagamentos recorrentes"). Este mecanismo não constitui uma subscrição e

não confere o direito de processar custos arbitrários; é utilizado **estritamente em função das necessidades**, exclusivamente para cobrar montantes documentados posteriores ao aluguer pelos quais o Viajante seja responsável, a saber: (i) Franquias de seguro aplicáveis; (ii) reparações, danos ou inventário em falta documentados, constatados na inspeção aquando da devolução; e (iii) coimas de trânsito, portagens e custos de passagem de fronteira incorridos durante o Período de Aluguer. Em caso algum será utilizado quando não seja devida qualquer indemnização ou quando a responsabilidade do Viajante não esteja em causa.

12.5. Pagamento ao Proprietário

(a) **Momento do pagamento.** Quando o Viajante tenha pago o Preço em linha através da Plataforma, o Proprietário recebe o Preço do Aluguer, deduzida a Taxa de Serviço a cargo do Proprietário em conformidade com o Artigo 12.2(c), por transferência efetuada pelo PSP **no segundo (2.º) dia útil do Período de Aluguer**, sob reserva dos atrasos bancários habituais e dos feriados bancários. Os montantes pagos baseiam-se nos dados de que a Plataforma dispõe, salvo prova de que esses dados são inexatos.

(b) **Condições do pagamento.** Como condição absoluta de qualquer pagamento, o Proprietário deve ter introduzido e validado na Plataforma os seus dados bancários (IBAN), juntamente com os documentos exigidos pelo PSP, **antes da data de partida**.

(c) **Bloqueio de pagamentos, retenção e compensação.** A Plataforma reserva-se o direito de bloquear ou suspender temporariamente o pagamento do Preço do Aluguer quando o Viajante, na partida ou **nas primeiras quarenta e oito (48) horas do Período de Aluguer**, comunique uma avaria ou um sinistro grave relativo ao Veículo, durante o tempo necessário para apurar a responsabilidade em conformidade com o Artigo 15; tal apuramento pode conduzir a um reembolso total ou parcial do aluguer. A Plataforma reserva-se, além disso, o direito de reter pagamentos futuros, cancelar Reservas programadas ou suspender um Anúncio quando o Proprietário retenha indevidamente uma Caução (Artigos 13 e 18.4) e, de um modo mais geral, de **compensar** qualquer montante devido por um Proprietário ao abrigo das presentes Condições Gerais com qualquer montante a pagar a esse Proprietário.

12.6. Moedas estrangeiras

(a) **Custos bancários e de cartão.** Os pagamentos na Plataforma podem implicar uma conversão cambial quando a moeda do método de pagamento do Viajante difira da moeda utilizada na Plataforma para a Reserva. **Todos os custos de conversão cambial, custos de transações internacionais,, ou custos bancários ou de cartão semelhantes** cobrados pelo banco, pelo emitente do cartão ou pelo prestador de serviços de pagamento do Viajante relativamente ao pagamento são suportados exclusivamente pelo Viajante e não são reembolsados pela Plataforma nem pelo Proprietário. Isto não inclui os custos dos prestadores de serviços de pagamento cobrados à Plataforma, que ficam a cargo da Plataforma.

(b) **Flutuações cambiais.** Quando um reembolso (incluindo a libertação de uma Caução) difira do montante inicialmente pago em virtude de flutuações cambiais entre a data do pagamento e a data do reembolso, nem a Plataforma nem o Proprietário são obrigados a compensar a diferença.

Artigo 13. Caução

13.1. Finalidade da Caução

(a) A Caução destina-se a assegurar a liquidação de todos os montantes devidos pelo Viajante relativamente ao Contrato de Aluguer, incluindo, sem limitação: os danos causados no Veículo durante o

Período de Aluguer; a(s) **Franquia(s)** de seguro aplicável(eis); a perda de ou os danos no inventário; os quilómetros adicionais; e qualquer outro montante devido ao Proprietário ao abrigo do Contrato de Aluguer.

(b) O tratamento da Caução depende da **assinatura, por ambas as partes, do Contrato de Aluguer e do Formulário de Entrega** tanto na partida como na devolução do Veículo. Quando o Proprietário tenha delegado as inspeções em conformidade com o Artigo 8.5, a mesma pessoa deve realizar tanto a inspeção na partida como a inspeção na devolução.

13.2. Pagamento e guarda da Caução — Gestão por defeito pela Plataforma

(a) **Princípio.** Salvo indicação em contrário no Anúncio, em conformidade com os Artigos 13.5 e 23.7, a Caução é **paga pelo Viajante através da Plataforma** e guardada por conta do Viajante numa conta de terceiros segregada gerida pelo PSP. **O Proprietário não recebe nem guarda diretamente a Caução** e não pode exigir, aquando da entrega do Veículo, qualquer montante em numerário, por cheque ou por qualquer outro meio; tal exigência ao Viajante pode conduzir ao cancelamento da Reserva por motivo imputável ao Proprietário, com perda do correspondente Preço do Aluguer.

(b) **Cobrança.** A Caução é cobrada como um **débito separado**, devido **vinte e um (21) dias** antes do início do Período de Aluguer. Quando a Reserva seja confirmada nos vinte e um (21) dias anteriores à partida, a Caução é cobrada imediatamente aquando da confirmação, separadamente do Preço.

(c) **Montante.** O montante da Caução aplicável a cada Reserva é indicado no Anúncio. Quando o aluguer esteja coberto pelo seguro organizado através da Plataforma, os montantes-padrão por país de matrícula do Veículo são indicados na Plataforma. Os Proprietários que utilizem o seu próprio seguro em conformidade com o Artigo 16 podem fixar um montante diferente, que deve ser claramente indicado no Anúncio.

13.3. Libertação e retenção da Caução

(a) **Libertação automática.** Após a devolução do Veículo, o Proprietário dispõe de **setenta e duas (72) horas** para bloquear a Caução através da Plataforma, comunicando danos em conformidade com o Artigo 13.3(b). Na falta de qualquer ação dentro deste prazo, a Caução é **automaticamente libertada e reembolsada ao Viajante**.

(b) **Opção do Proprietário.** Dentro do prazo de setenta e duas (72) horas previsto na alínea (a), o Proprietário deve optar por (i) libertar a Caução ou (ii) comunicar danos no Veículo, o que abre um prazo para a participação do sinistro de **vinte e oito (28) dias** a contar da data de check-out da Reserva.

(c) **Termo do prazo para a participação do sinistro.** Se o Proprietário não concluir a participação do sinistro, incluindo o fornecimento de documentos comprovativos, dentro deste prazo de vinte e oito (28) dias, a Caução é **automaticamente libertada e integralmente reembolsada ao Viajante**.

(d) **Retenção enquanto se aguarda a resolução.** A Caução, ou a parte contestada da mesma, é retida até à resolução do processo, a fim de cobrir as reparações ou os montantes pelos quais o Viajante seja responsável. Qualquer montante não imputável ao Viajante é-lhe reembolsado no encerramento do processo. Qualquer pagamento ao Proprietário a partir da Caução deve ser justificado por documentos comprovativos, e o Viajante é informado do detalhe dos montantes retidos.

(e) **Insuficiência da Caução.** Quando os montantes devidos pelo Viajante excedam o montante da Caução, o excedente continua a ser devido pelo Viajante e pode ser cobrado em conformidade com o Artigo 12.4(e) . A Plataforma não assume qualquer responsabilidade pela cobrança, em nome do Proprietário, de montantes que excedam a Caução, nem pela cobrança de montantes junto do Proprietário em nome do Viajante.

13.4. Opção de redução da franquia (Rental Cover)

(a) A Plataforma pode oferecer aos Viajantes, durante o processo de reserva e mediante um preço diário, um **produto opcional de redução da franquia** fornecido por um parceiro externo, que reduz tanto o montante da Caução como a Franquia por incidente para o montante reduzido indicado no momento da subscrição.

(b) A subscrição, o âmbito, as exclusões e a regularização de sinistros deste produto regem-se pelas **condições do parceiro externo**, que o Viajante deve aceitar aquando da subscrição. O preço deste produto **não é reembolsável** logo que o Período de Aluguer tenha começado, e o produto não pode ser retirado nem reduzido após a confirmação, em conformidade com o Artigo 11.4.

13.5. Regimes transitórios e regimes específicos de Anúncios — Gestão pelo Proprietário

(a) Em determinados Anúncios, conforme neles expressamente indicado, a Caução pode ser **gerida diretamente pelo Proprietário**. Nesse caso, a Caução é paga na forma indicada no Anúncio ou, na falta de tal indicação, por qualquer meio de pagamento cobrável no país de matrícula do Veículo; o Viajante compromete-se firmemente a pagá-la ao primeiro pedido do Proprietário, sob pena de a Reserva poder ser cancelada pelo Proprietário sem reembolso.

(b) Na ausência de danos constatados no Formulário de Entrega aquando da devolução, o Proprietário **reembolsará imediatamente a Caução** no termo do Período de Aluguer. Em caso de danos, ambas as partes comunicam-nos à Plataforma em conformidade com o Artigo 17, podendo o Proprietário reter a Caução enquanto se aguarda a resolução. Qualquer recusa do Proprietário em restituir, total ou parcialmente, a Caução após uma decisão de mediação constitui uma **retenção indevida**, que expõe o Proprietário à retenção de pagamentos futuros, à suspensão do Anúncio e a qualquer meio jurídico do Viajante.

(c) **Alteração do modo de gestão.** Quando o modo de gestão da Caução seja alterado após a confirmação da Reserva, o Viajante tem o direito de exigir que a Caução seja tratada de acordo com as modalidades inicialmente previstas no Anúncio; qualquer recusa do Proprietário dá lugar ao reembolso da Reserva ao Viajante.

Artigo 14. Cancelamento

14.1. Cancelamento pelo Viajante

(a) **Procedimento.** Um Viajante que pretenda cancelar uma Reserva deve fazê-lo imediata e exclusivamente através da sua área pessoal na Plataforma. Só a data e a hora da comunicação do cancelamento à Plataforma determinam as condições de reembolso aplicáveis. Qualquer cancelamento pelo Viajante é da sua **exclusiva responsabilidade** e não implica a responsabilidade da Plataforma, cujo serviço se limita a pôr em contacto Proprietários e Viajantes, sem garantir os compromissos de uns ou de outros.

(b) **Período de reflexão.** Quando o cancelamento ocorra **nas vinte e quatro (24) horas seguintes à confirmação da Reserva**, o Viajante tem direito ao **reembolso integral** do aluguer, comprometendo-se o Proprietário, nesse caso, a renunciar ao seu Preço do Aluguer. A título excecional, não é devido qualquer reembolso quando o cancelamento ocorra nas vinte e quatro (24) horas seguintes à confirmação e o início do Período de Aluguer esteja previsto para as vinte e quatro (24) horas seguintes à confirmação.

(c) **Regime-padrão de cancelamento.** Fora do período de tolerância previsto na alínea (b), aplicam-se as seguintes condições a qualquer cancelamento pelo Viajante:

- **Trinta (30) dias ou mais antes da data de partida**: reembolso de **noventa e cinco por cento (95%) do Preço do Aluguer**. Os custos de seguro e a Taxa de Serviço **não são reembolsáveis**. A indemnização remanescente de cinco por cento (5%) do Preço do Aluguer é paga imediatamente ao Proprietário.
- **Menos de trinta (30) dias antes da data de partida**: **nenhum reembolso**; cem por cento (100%) do Preço é retido, e a indemnização devida ao Proprietário é-lhe paga imediatamente.

(d) **Pagamentos em prestações.** Se o Viajante tiver optado por um plano de pagamento em prestações em conformidade com o Artigo 12.4(b) e, à data de um cancelamento que ocorra trinta (30) dias ou mais antes da partida, apenas a primeira prestação tiver sido cobrada, **não é devido qualquer reembolso** quando o montante dessa primeira prestação corresponda à indemnização do Proprietário e aos custos de seguro e à Taxa de Serviço não reembolsáveis.

(e) **Seguro de cancelamento.** A Plataforma pode oferecer aos Viajantes um **seguro de cancelamento** opcional que, em caso de cancelamento antes da partida, permite o reembolso integral do Preço (excluindo o custo e a eventual franquia do próprio seguro de cancelamento), nas condições do parceiro de seguros, que o Viajante deve aceitar aquando da subscrição. O seguro de cancelamento deve ser subscrito **no momento da confirmação da Reserva**. O acionamento do seguro de cancelamento exige a prova do motivo do cancelamento; a cobertura depende da elegibilidade do motivo e da data em que o evento ocorreu. O Viajante compromete-se a acionar o seguro de cancelamento **logo que tome conhecimento da sua impossibilidade de viajar**; caso contrário, um eventual reembolso é determinado exclusivamente com base na data de cancelamento em conformidade com a alínea (c), sem ter em conta a data em que o evento ocorreu.

(f) **Força maior.** O cancelamento por motivo de força maior, a saber, uma catástrofe natural, restrições governamentais em vigor que impeçam a circulação de pessoas ou imponham uma quarentena à partida ou no regresso, ou um conflito armado que surja no local de partida, no itinerário da viagem ou no país de residência do Viajante — confere ao Viajante, sob reserva de elegibilidade e da apresentação de documentos comprovativos **com uma antecedência razoável relativamente à data de partida**, o direito a uma alteração das datas ou a um **crédito de aluguer**, segundo a modalidade de gestão escolhida pelo Proprietário e apresentada no Anúncio, a saber: (i) reembolso do Preço do Aluguer e emissão de um crédito de aluguer correspondente aos custos de seguro e à Taxa de Serviço, válido para todos os Veículos oferecidos na Plataforma (modalidade-padrão); ou (ii) emissão de um crédito de aluguer no valor do montante total do Preço, válido para o(s) Veículo(s) do mesmo Proprietário. Os créditos de aluguer emitidos por motivo de força maior são **válidos por doze (12) meses** e podem ser utilizados em várias vezes; um saldo não utilizado não é reembolsado, sendo a parte correspondente ao Preço do Aluguer do Proprietário então transferida para o Proprietário. Este direito pode ser limitado, alterado ou excluído relativamente a determinados países, conforme indicado nas informações específicas por país disponíveis na Plataforma para o país de matrícula do Veículo.

(g) **Alteração em vez de cancelamento.** Um cancelamento pode, com o consentimento do Proprietário e da Plataforma, dar lugar a uma alteração das datas da Reserva. Nesse caso, as condições de cancelamento e de reembolso são determinadas com base na **data do primeiro pedido de alteração** relativo à Reserva original, e o aluguer alterado deve ser programado **no prazo de doze (12) meses** a contar da data de partida original.

(h) **Prazo de reembolso.** Se um reembolso total ou parcial for justificado nos termos do presente Artigo, a Plataforma procede ao reembolso no prazo de **catorze (14) dias** a contar da receção do pedido de

cancelamento.

14.2. Cancelamento pelo Proprietário

(a) **Procedimento e notificação imediata.** Um Proprietário que tenha de cancelar uma Reserva compromete-se a fazê-lo **o mais rapidamente possível** através da sua área pessoal. Qualquer evento suscetível de impedir o aluguer deve ser comunicado imediatamente à Plataforma e, o mais tardar, **vinte e quatro (24) horas antes** do início previsto do Período de Aluguer.

(b) **Reembolso do Viajante.** A Plataforma garante o reembolso dos montantes pagos pelo Viajante (Preço do Aluguer, custos de seguro e Taxa de Serviço), desde que o Viajante confirme expressamente o cancelamento **o mais tardar às cinco (5) horas da tarde (17:00) do primeiro dia do Período de Aluguer**. Se o Preço do Aluguer já tiver sido pago ao Proprietário apesar do cancelamento, o Proprietário deve **reembolsar a totalidade do Preço do Aluguer recebido**; caso contrário, a Plataforma reserva-se o direito de reter os montantes devidos ao Viajante nos pagamentos futuros ao Proprietário, em conformidade com o Artigo 12.5(c). Após o prazo acima previsto, o Preço do Aluguer pago ao Proprietário e a parte do seguro transferida para o parceiro de seguros deixam de poder ser reembolsados pela Plataforma, que reembolsa então apenas a Taxa de Serviço; cabe ao Viajante exigir o reembolso do Preço do Aluguer diretamente ao Proprietário.

(c) **Indemnização por cancelamento.** Em caso de cancelamento pelo Proprietário antes da data de partida, o Proprietário paga à Plataforma uma indemnização pelo prejuízo causado à Plataforma. Este montante pode ser deduzido do Preço do Aluguer devido ao Proprietário pelo seu aluguer seguinte. Se o Proprietário se recusar a pagar a indemnização e não tiver Reservas futuras que permitam a sua retenção, os seus Anúncios podem ser suspensos.

(d) **Isenção.** O Proprietário só fica isento da indemnização referida na alínea (c) nos seguintes casos, sob reserva da transmissão de documentos comprovativos escritos e da apreciação, pela Plataforma, da legitimidade do cancelamento: (i) avaria ou acidente que imobilize o Veículo alugado; (ii) doença grave ou acidente que implique imobilização e a impossibilidade de se fazer representar perante o Viajante; ou (iii) falecimento.

(e) **Avaria antes da partida.** Em caso de avaria ou defeito do Veículo suscetível de afetar, total ou parcialmente, o aluguer antes do início do Período de Aluguer, o Proprietário informa o Viajante **o mais tardar duas (2) horas** após ter tomado conhecimento do mesmo e indica se a Reserva pode ser mantida. Em tais circunstâncias, o Viajante tem a possibilidade de cancelar a Reserva e receber o reembolso integral do Preço.

(f) **Verificação de cancelamentos comunicados.** Se um Viajante comunicar um possível cancelamento que o Proprietário ainda não tenha comunicado, a Plataforma contacta o Proprietário para o verificar. A partir de **quarenta e oito (48) horas antes da partida e até ao dia da partida**, o Proprietário dispõe de **três (3) dias** a contar do pedido da Plataforma para confirmar ou negar o cancelamento; na falta de resposta dentro desse prazo, a Reserva considera-se cancelada **por motivo imputável ao Proprietário**, com a consequente perda integral do Preço do Aluguer. A Plataforma reserva-se o direito de consultar o serviço de mensagens disponibilizado aos Utilizadores para apurar se o Proprietário tinha anunciado o cancelamento, e de decidir em conformidade.

(g) **Reserva Imediata.** Em conformidade com o Artigo 9.3, o Proprietário só pode cancelar uma Reserva confirmada através da Reserva Imediata, nas vinte e quatro (24) horas seguintes à sua confirmação, se a reserva não estiver em conformidade com as condições de aluguer indicadas no Anúncio; caso contrário, o Proprietário não fica isento da indemnização referida na alínea (c).

(h) **Inexistência de obrigação de substituição.** As obrigações da Plataforma perante o Viajante em caso de cancelamento pelo Proprietário limitam-se ao reembolso previsto na alínea (b). A Plataforma não se compromete a encontrar, propor ou garantir um veículo de substituição ou uma solução de aluguer alternativa. Qualquer assistência que a Plataforma decida prestar a este respeito é oferecida como **gesto comercial discricionário** e não constitui uma obrigação, nem gera qualquer direito para o Viajante ou qualquer precedente.

(i) **Responsabilidade.** Qualquer cancelamento pelo Proprietário é da sua exclusiva responsabilidade. O Viajante renuncia, a este respeito, a qualquer pretensão de ressarcimento ou indemnização contra a Plataforma, e conserva o direito de exigir a reparação dos seus danos **diretamente ao Proprietário**.

14.3. Cancelamento em consequência da suspensão ou limitação da Conta do Proprietário

Em caso de cancelamento resultante da suspensão ou limitação da Conta do Proprietário pela Plataforma, o Viajante recebe o reembolso integral de todos os montantes pagos relativamente à Reserva cancelada.

Artigo 15. Avaria e interrupção do aluguer

15.1. Princípios gerais e imputação das avarias mecânicas

(a) Salvo em caso de utilização abusiva do Veículo pelo Viajante, as avarias mecânicas são imputadas ao desgaste natural e à manutenção do Veículo, e a responsabilidade pelas mesmas cabe ao **Proprietário**, em conformidade com o Artigo 8.4. Os casos específicos de imputação previstos no Artigo 8.4, incluindo as avarias de um componente que tenha sido assinalado no certificado de inspeção mais recente como apresentando uma deficiência ligeira, sem prova de reparação, e os Veículos matriculados pela primeira vez vinte (20) anos ou mais antes do Período de Aluguer, aplicam-se ao presente Artigo.

(b) Se, durante o Período de Aluguer, for constatado um indício notório de uma possível avaria (ruído anormal, luz de aviso no painel de instrumentos, vibrações ou qualquer outra manifestação sintomática de uma anomalia mecânica), é **responsabilidade do Viajante** certificar-se de que o Veículo está apto a prosseguir o aluguer, mandando-o verificar por um mecânico profissional, depois de ter previamente informado o Proprietário, em conformidade com o Artigo 17.

(c) **Em caso algum os custos de seguro são reembolsados uma vez iniciado o Período de Aluguer**, independentemente da causa, da data ou da imputação da avaria.

15.2. Avaria nas primeiras quarenta e oito (48) horas do aluguer

(a) **Comunicação e bloqueio do pagamento.** Se uma avaria for comunicada na partida ou nas **primeiras quarenta e oito (48) horas** do Período de Aluguer, a Plataforma reserva-se o direito de bloquear o pagamento da parte do Proprietário, em conformidade com o Artigo 12.5(c), durante o tempo necessário para apurar a responsabilidade pela avaria; esse apuramento pode conduzir a um reembolso total ou parcial do aluguer.

(b) **Condições de reembolso.** Se a causa da avaria não puder ser imputada ao Viajante, após uma análise do processo pela Plataforma que exclua qualquer responsabilidade do Viajante, o Viajante tem direito: (i) ao reembolso do **Preço do Aluguer**; e (ii) ao reembolso de **cem por cento (100%) da Taxa de Serviço**. Em conformidade com o Artigo 15.1(c), os **custos de seguro não são reembolsáveis**.

15.3. Avaria ou interrupção após as primeiras quarenta e oito (48) horas

(a) **Condições da interrupção.** Se, após as primeiras quarenta e oito (48) horas do Período de Aluguer, uma avaria do Veículo ou dificuldades operacionais impedirem a continuação do aluguer e exigirem a imobilização do Veículo por um período superior a **vinte e quatro (24) horas**, e o Viajante optar por interromper o aluguer e beneficiar de um repatriamento pelo serviço de assistência incluído no seguro fornecido pela Plataforma, aplicam-se as condições de reembolso abaixo previstas.

(b) **Reembolso da Taxa de Serviço, *pro rata.* O Viajante tem direito a um reembolso da Taxa de Serviço, calculado*** pro rata temporis *dos dias não utilizados: (i) no valor de cem por cento (100%) do montante* pro rata ***se o Viajante não puder ser responsabilizado pela avaria ou dificuldade operacional; ou (ii) no valor de cinquenta por cento (50%) do montante*** **pro rata** *se a responsabilidade pelos danos não puder ser determinada. Em conformidade com o Artigo 15.1(c), os custos de seguro não são reembolsáveis**.

(c) **Reembolso do Preço do Aluguer pelo Proprietário, *pro rata.* Nos casos referidos na alínea (a), o Proprietário reembolsa igualmente o Viajante, com base na tarifa de aluguer, incluindo uma eventual taxa de quilometragem,*** pro rata temporis *dos dias não utilizados: (i) a totalidade dos dias não utilizados se a responsabilidade do Viajante não estiver em causa; ou (ii) cinquenta por cento (50%) dos dias não utilizados se a responsabilidade não puder ser determinada. É da plena e inteira responsabilidade do Proprietário** honrar esse reembolso quando a interrupção do aluguer seja causada pelo desgaste e/ou pela falta de manutenção do Veículo.

(d) **Alcance do compromisso da Plataforma.** Em todos os casos referidos no presente Artigo, a responsabilidade da Plataforma está em causa **exclusivamente no que respeita à boa execução do reembolso da Taxa de Serviço**; o reembolso do Preço do Aluguer continua a ser obrigação do Proprietário, sem prejuízo da possibilidade de a Plataforma reter montantes nos pagamentos ao Proprietário em conformidade com o Artigo 12.5(c).

15.4. Motivos não elegíveis para o reembolso integral da Taxa de Serviço

Os seguintes motivos não são admissíveis para efeitos de reembolso integral da Taxa de Serviço: (a) um atraso na entrega do Veículo pelo Proprietário ao Viajante; (b) a alteração unilateral pelo Proprietário da duração do aluguer contratualmente acordada entre as partes; e (c) de um modo mais geral, a alteração pelo Proprietário de qualquer condição do regime contratual do aluguer, sem prejuízo do direito do Viajante de recusar a entrega e cancelar a Reserva por motivo imputável ao Proprietário, em conformidade com os Artigos 8.5 e 14.2.

15.5. Reparações após uma avaria

As consequências de uma avaria no que respeita às obrigações de reparação do Proprietário, à suspensão do Anúncio enquanto se aguarda a verificação de que o Veículo continua apto para aluguer e aos prazos de participação regem-se pelos Artigos 8.8, 14.2(e) e 17. Se uma avaria ocorrida durante um aluguer implicar a responsabilidade do Proprietário em conformidade com o Artigo 15.1(a), o Proprietário suporta a totalidade dos custos de reparação e não dispõe, a esse respeito, de qualquer direito de regresso contra o Viajante ou a Plataforma.

Artigo 16. Seguro

16.1. Obrigação de cobertura de seguro

(a) Nenhum Veículo pode ser alugado através da Plataforma sem cobertura de seguro conforme aos requisitos legais que lhe são aplicáveis. É responsabilidade de cada Viajante certificar-se de que o Veículo alugado está devidamente seguro para o aluguer; o seguro aplicável a uma Reserva está sujeito ao consentimento do Proprietário e é indicado no Anúncio.

(b) Cada Reserva é coberta segundo **um dos dois modelos seguintes**, consoante o aplicável ao Anúncio em causa: (i) o **seguro organizado através da Plataforma**, regido pelo Artigo 16.2; ou (ii) o **seguro próprio do Proprietário**, regido pelo Artigo 16.3. O modelo aplicável a cada Anúncio, juntamente com a respetiva cobertura, exclusões, Franquias e condições, é indicado no Anúncio **antes do envio de qualquer Pedido de Reserva**.

16.2. Seguro organizado através da Plataforma

(a) **Âmbito.** A Plataforma organiza, através das suas seguradoras parceiras, o fornecimento de um **seguro "multirriscos"** para veículos terrestres a motor, juntamente com assistência em caso de avaria, em benefício do Viajante e do Proprietário, durante o Período de Aluguer.

(b) **Condições por país.** A disponibilidade, a identidade da seguradora parceira, a cobertura, as exclusões, o montante da Franquia e a disponibilidade de uma eventual opção de resgate da Franquia **variam consoante o país de matrícula do Veículo**. Para beneficiar do seguro organizado através da Plataforma, o Veículo deve estar matriculado num dos países cobertos pelas seguradoras parceiras, tal como indicado na Plataforma. As condições aplicáveis a cada país estão previstas nas **Condições Gerais de Seguro da seguradora parceira em causa**, disponíveis na Plataforma e comunicadas ao Viajante antes da confirmação da Reserva. Podem aplicar-se obrigações específicas por país de matrícula; em particular, o Proprietário deve, quando o seguro parceiro aplicável o exija, informar obrigatoriamente a sua seguradora pessoal da sua atividade de aluguer, sob pena de poder perder a sua própria cobertura. (c) **Subscrição pelo Viajante.** Para estar autorizado a confirmar uma Reserva abrangida por este modelo, o Viajante deve aceitar as Condições Gerais de Seguro aplicáveis no momento da reserva. O custo do seguro está incluído no Preço em conformidade com o Artigo 12.1(b). Qualquer Viajante que não cumpra as condições do seguro aplicável (nomeadamente no que respeita à idade, à carta de condução e à elegibilidade como condutor) é o único responsável perante a Plataforma, o Proprietário e terceiros. Só os condutores declarados e aceites em conformidade com as condições de seguro aplicáveis estão autorizados a conduzir o Veículo.

(d) **Início da cobertura.** A cobertura de seguro produz efeitos sob reserva da devida comunicação e da exatidão dos dados exigidos pelos Artigos 5 e 8, nomeadamente a massa máxima autorizada (GVWR/PTAC), o número de matrícula e o valor em novo do Veículo, e dos documentos do Proprietário e do Viajante. As condições de perda da cobertura estão previstas no Artigo 16.4.

(e) **Franquia e resgate.** A Franquia aplicável por sinistro ou ocorrência é indicada nas Condições Gerais de Seguro aplicáveis. Se for oferecida para o país em causa, o Viajante pode subscrever uma **opção de resgate parcial da Franquia** que reduz o montante da Franquia, o mais tardar até à véspera da partida, em conformidade com o Artigo 11.3. Pode igualmente ser oferecido um produto de redução da franquia fornecido por um parceiro externo, em conformidade com o Artigo 13.4; as suas condições regem-se pelas disposições desse parceiro.

16.3. Seguro próprio do Proprietário

(a) **Condições.** Um Proprietário pode cobrir os alugueres ao abrigo da sua **própria apólice de seguro**, desde que essa apólice permita expressamente o aluguer do Veículo a terceiros. O Proprietário que opte por este modelo deve: (i) **informar a Plataforma por escrito**; (ii) verificar, para cada aluguer, se a apólice cobre **todos os condutores declarados**; (iii) indicar claramente no Anúncio a cobertura, as exclusões, os montantes da Franquia e as condições do seguro fornecido; e (iv) assegurar que cada Viajante possa tomar conhecimento dessas condições de forma transparente **antes de qualquer pagamento** relativo à Reserva. (b) **Aceitação pelo Viajante.** Ao confirmar uma Reserva coberta pelo seguro próprio do Proprietário, o Viajante reconhece aceitar sem reservas e de forma irrevogável a cobertura, as exclusões e as condições específicas desse seguro. Cabe ao Viajante verificar se esse seguro corresponde às suas necessidades e cobre todos os riscos associados ao aluguer.

(c) **Responsabilidade.** O Proprietário é o único responsável pela validade, adequação e manutenção da sua própria cobertura de seguro. A Plataforma não assume qualquer responsabilidade pela cobertura, pelas exclusões, pela regularização de sinistros ou por qualquer perda de cobertura decorrente da apólice própria do Proprietário, e os serviços de mediação e de regularização de sinistros da Plataforma em matéria de seguros não são aplicáveis, salvo nos termos expressamente previstos nos Artigos 17 e 18.

16.4. Perda da cobertura

(a) Erros ou falsificações nos dados introduzidos pelos Utilizadores podem conduzir à **perda da cobertura de seguro**, pela qual a Plataforma não assume qualquer responsabilidade. Em particular, a omissão pelo Proprietário da comunicação da GVWR/PTAC do Veículo, do seu número de matrícula ou do seu valor em novo pode justificar a perda da cobertura pela seguradora; os erros na introdução desses dados são da **exclusiva responsabilidade do Proprietário**, em conformidade com o Artigo 8.3.

(b) Sob pena de perda da cobertura, o certificado de inspeção do Veículo não pode mencionar qualquer obrigação de reinspeção, nem qualquer deficiência que deva ser corrigida sem reinspeção e que esteja relacionada com a causa dos danos, em conformidade com o Artigo 17.

16.5. Veículos Pesados

Relativamente aos Veículos Pesados para os quais o seguro organizado através da Plataforma não possa ser subscrito, cabe ao **Proprietário e ao Viajante** contratar um seguro que cumpra os requisitos legais e seja adequado à categoria do Veículo. O Viajante declara ser titular de uma carta de condução válida adequada à condução do Veículo alugado e reconhece que lhe cabe verificar se a sua carta de condução cumpre os requisitos aplicáveis. Cada Proprietário e Viajante deve verificar se o seguro está em conformidade com a regulamentação em vigor para esta categoria de Veículo.

16.6. Cancelamento e Interrupção

Os custos de seguro **não são reembolsáveis**, em conformidade com os Artigos 14 e 15. Em caso de cancelamento por motivo de força maior nos termos do Artigo 14.1(f), o montante correspondente aos custos de seguro pode ser reutilizado numa Reserva futura sob a forma de crédito de aluguer. Em caso de cancelamento de uma Reserva pelo Viajante, os custos de seguro são retidos e requalificados como receitas de indemnizações por cancelamento.

Artigo 17. Danos, Coimas e Sinistros

17.1. Formulário de Entrega e Vistorias

(a) O preenchimento e a **assinatura, por ambas as partes, do Formulário de Entrega** no início do Período de Aluguer (inspeção de partida) e no seu termo (inspeção de regresso) são obrigatórios e constituem condição para o tratamento da Caução em conformidade com o Artigo 13.1(b), bem como, se for caso disso, para a intervenção do seguro e dos serviços de mediação da Plataforma. Quando o Proprietário tenha delegado as inspeções em conformidade com o Artigo 8.5, **a mesma pessoa** deve realizar tanto a inspeção de partida como a de regresso.

(b) Quando o Viajante **se recuse a assinar o Formulário de Entrega**, ou não forneça os documentos necessários para a intervenção do seguro dentro dos prazos fixados no presente Artigo, pode ser debitado um montante igual a uma ou mais Franquias do seguro, ou ao montante total das reparações a cargo do Viajante, e afetado à indemnização dos danos, com pagamento direto ao Proprietário.

17.2. Participação de Danos

(a) **Prazos.** Em caso de danos causados durante o Período de Aluguer, o tratamento do processo pela Plataforma e, se for caso disso, pela seguradora parceira exige que a participação e os documentos comprovativos a fornecer pelo Proprietário e pelo Viajante sejam transmitidos à Plataforma no prazo **máximo de setenta e duas (72) horas**: (i) após a ocorrência dos danos, quando o Veículo fique por eles imobilizado; ou (ii) após a devolução do Veículo, quando os danos não tenham impedido a continuação do aluguer. **Uma participação posterior não dará lugar à análise dos danos**, comprometendo-se então as partes a resolver a questão amigavelmente entre si.

(b) **Caução gerida pela Plataforma.** Quando a Caução seja gerida pela Plataforma, o seu tratamento no âmbito de um processo de danos está sujeito à condição de os danos serem comunicados no prazo **máximo de setenta e duas (72) horas** após a ocorrência dos danos ou após o termo do Período de Aluguer, consoante o caso. Na falta de tal comunicação dentro desse prazo, a Caução é automaticamente libertada em conformidade com o Artigo 13.3(a).

(c) **Forma.** As participações são efetuadas **exclusivamente através do formulário de participação** disponível na página da reserva na área pessoal do Utilizador. Ambas as partes comprometem-se a participar imediatamente quaisquer danos constatados no Formulário de Entrega aquando do regresso, em conformidade com o Artigo 13.

(d) **Anomalias durante o aluguer.** Em caso de constatação notória, durante o Período de Aluguer, de uma possível avaria (ruído anormal, luz de aviso, vibração ou qualquer outra manifestação sintomática de uma anomalia mecânica), o Viajante, depois de ter previamente informado o Proprietário, certificar-se-á de que o Veículo está apto a prosseguir o aluguer, mandando-o verificar por um mecânico profissional, em conformidade com o Artigo 15.1(b). Quando dessa inspeção resulte que a avaria é imputável ao desgaste natural e à manutenção do Veículo, em conformidade com o Artigo 15.1(a), os custos da inspeção e de eventuais reparações daí decorrentes são suportados pelo Proprietário.

17.3. Documentos Comprovativos e Cooperação

(a) O Proprietário compromete-se a apresentar um **orçamento de reparação no prazo máximo de trinta (30) dias** após a participação. A Plataforma pode solicitar documentos comprovativos a ambas as partes, que são obrigadas a disponibilizá-los; **qualquer documento ou informação solicitado pela Plataforma e não fornecido por uma parte pode implicar, para essa parte, a perda do direito a indemnização** a partir da Caução ou a perda do benefício do procedimento.

(b) Relativamente aos processos tratados no âmbito do seguro organizado através da Plataforma, a abertura do processo pela seguradora parceira exige que os documentos e informações referidos nos Artigos 5 e 8 tenham sido devidamente comunicados, atualizados e válidos, **o mais tardar vinte e quatro (24) horas antes do início do Período de Aluguer**. Sob pena de **perda da cobertura**, o certificado de inspeção do Veículo não pode mencionar qualquer obrigação de reinspeção, nem qualquer deficiência que deva ser corrigida sem reinspeção e que esteja relacionada com a causa dos danos, em conformidade com o Artigo 16.4(b).

17.4. Franquias e Regularização de Danos

(a) **Franquia por ocorrência.** Cada ocorrência pela qual o Viajante seja responsável, ou em que não esteja envolvido nenhum terceiro identificado, dá lugar: (i) ao pagamento de **uma Franquia**, quando o montante dos danos seja superior à Franquia fixada pelo seguro aplicável; ou (ii) ao pagamento do **montante das reparações**, quando esse montante seja inferior à Franquia. O Viajante compromete-se, sem exceção nem reserva, a pagar uma Franquia do seguro **por cada sinistro constatado**; podem, por conseguinte, ser devidas várias Franquias relativamente a um único Período de Aluguer quando tenham ocorrido vários eventos distintos.

(b) **Autorização de débito.** O Viajante autoriza expressamente a Plataforma, em conformidade com o mandato para pagamentos recorrentes do Artigo 12.4(e), a debitar no seu meio de pagamento o montante correspondente à(s) Franquia(s) aplicável(eis), ou ao montante das reparações mediante apresentação de uma fatura ou orçamento.

(c) **Danos não cobertos pelo seguro.** Em caso de danos pelos quais o Viajante seja responsável e que não estejam cobertos pelo seguro, a Plataforma instaurará um procedimento com base nos documentos transmitidos pelo Proprietário e pelo Viajante; a regularização desses danos é, mediante apresentação de um orçamento ou fatura, deduzida da Caução da Reserva, em conformidade com o Artigo 13.3.

(d) **Cobrança.** Quando seja tecnicamente impossível debitar os montantes devidos, a Plataforma instaurará um procedimento de cobrança contra o Viajante, nas condições previstas no Artigo 12.3(d).

17.5. Obrigações de Reparação do Proprietário

Uma vez apurada a responsabilidade e comunicada a decisão pela Plataforma após a análise do processo, o Proprietário compromete-se a tomar todas as diligências necessárias para mandar reparar o Veículo **o mais rapidamente possível** e, o mais tardar: (a) no prazo de **quinze (15) dias** após a decisão, quando não esteja prevista qualquer Reserva do Veículo na Plataforma durante esse período; ou (b) no prazo de **um (1) mês** após a decisão, quando o Veículo esteja reservado através da Plataforma durante o período referido em (a). A suspensão do Anúncio enquanto se aguarda a verificação de que o Veículo continua apto para aluguer é regulada pelo Artigo 8.8.

17.6. Coimas de Trânsito, Portagens e Taxas

(a) O Viajante assume a **plena e inteira responsabilidade** por qualquer coima, infração, portagem, taxa urbana ou taxa de passagem de fronteira incorrida durante o Período de Aluguer, mediante apresentação do aviso correspondente, datado e com indicação do número de matrícula do Veículo alugado. O Proprietário pode partilhar com as autoridades competentes os dados do Viajante registados no Contrato de Aluguer, a fim de designar o Viajante como condutor do Veículo e de transferir para ele a coima.

(b) Na falta de pagamento espontâneo pelo Viajante, a Plataforma reserva-se o direito de debitar no meio de pagamento utilizado aquando da reserva o montante da coima, portagem ou taxa, em conformidade

com o Artigo 12.4(f), desde que o montante em causa seja superior a **cinco euros (5 €)**, abaixo do qual o processo não pode ser tratado.

Artigo 18. Litígios entre Utilizadores e Mediação pela Plataforma

18.1. Princípio da Mediação

(a) Em caso de litígio que surja entre Utilizadores relacionado com a utilização do Serviço ou com a execução de um Contrato de Aluguer celebrado com base no Modelo-Padrão, os Utilizadores comprometem-se a, antes de qualquer outro recurso, submeter o seu litígio à **mediação organizada pela Plataforma**, nas condições previstas no presente Artigo. A Plataforma compromete-se a propor, o mais rapidamente possível e dentro dos limites dos seus meios, qualquer solução de mediação útil; esta missão constitui **exclusivamente uma obrigação de meios**, dependendo o resultado da boa-fé e da boa vontade dos Utilizadores, e não está sujeita a qualquer obrigação de resultado por parte da Plataforma.

(b) A mediação é conduzida de forma **imparcial**, tendo em conta os elementos apresentados por cada parte no litígio. A sua realização depende da apresentação, pelo Proprietário e pelo Viajante em litígio, de um **Contrato de Aluguer preenchido e assinado** em conformidade com o Artigo 10, juntamente com os Formulários de Entrega assinados. Quando os Utilizadores tenham utilizado um documento contratual diferente do modelo-padrão disponibilizado pela Plataforma, a Plataforma não estará em condições de realizar a mediação, em conformidade com o Artigo 10.2.

18.2. Prazo para Iniciar um Litígio

O Proprietário ou o Viajante dispõe de um **prazo de vinte e oito (28) dias a contar da data de check-out da Reserva** para iniciar um litígio relativo ao aluguer e, nesse âmbito, solicitar ou enviar montantes, em consonância com o prazo para reclamações previsto no Artigo 13.3(b). **O processo de mediação da Plataforma não pode ser iniciado após o termo deste prazo**, sem prejuízo dos prazos de participação mais curtos aplicáveis aos danos nos termos do Artigo 17.2, que se mantêm inalterados.

18.3. Desenrolar da Mediação

(a) Quando a Plataforma trate um litígio, as partes colocam à sua disposição **todos os dados e toda a correspondência relativos ao litígio**. A Plataforma tem o direito de solicitar documentos a ambas as partes, que são obrigadas a fornecê-los; qualquer documento ou informação solicitado e não fornecido pode implicar, para a parte faltosa, a perda do benefício do procedimento ou de qualquer direito a indemnização, em conformidade com o Artigo 17.3(a). A Plataforma pode ouvir ambas as partes e solicitar explicações adicionais sobre a totalidade ou parte do litígio. A Plataforma reserva-se o direito de consultar o serviço de mensagens disponibilizado aos Utilizadores, em conformidade com o Artigo 14.2(f).

(b) Quando o litígio diga respeito à afetação de uma Caução **detida pela Plataforma**, e o valor do litígio seja indeterminado ou não exceda o montante de uma Franquia por incidente, o Proprietário e o Viajante acordam que o litígio é decidido pela Plataforma, que tem o **direito de decidir sobre a afetação da Caução** quando não seja alcançado um acordo entre eles. Quando a Caução seja detida pelo Proprietário ou por um terceiro, a Plataforma pode aconselhar o Viajante e arbitrar a gestão da Caução quando as partes solicitem a mediação em conformidade com o Artigo 13.5(b), mas não é de modo algum responsável por determinar o resultado do litígio.

(c) A Plataforma proporá, sempre que possível, um resultado conforme às presentes Condições Gerais e às cláusulas do Modelo-Padrão, **não obstante qualquer alteração, adaptação ou acordo informal**

convencionado entre os Utilizadores, em conformidade com o Artigo 10.2. As partes dispõem de um prazo de **três (3) dias** para tomar conhecimento do resultado proposto e aceitá-lo.

(d) Quando as partes solicitem uma decisão definitiva da Plataforma, a Plataforma reserva-se o direito de se recusar a tomá-la, nomeadamente quando considere que as condições do presente Artigo não estão preenchidas ou que não está suficientemente em condições de dirimir o litígio. Quando seja tomada uma decisão definitiva, esta é proferida por escrito, com base no Contrato de Aluguer e nas presentes Condições Gerais, da forma mais equitativa possível. Qualquer decisão escrita é enviada às partes por correio eletrónico ou através da Plataforma. **Uma vez tomada uma decisão definitiva, a Plataforma reserva-se o direito de cessar qualquer comunicação posterior e de considerar o assunto encerrado.** Nenhuma objeção ou reclamação contra tal decisão pode ser apresentada à Plataforma, que tem o direito de a arquivar sem resposta.

18.4. Efeito Vinculativo e Retenção Abusiva

(a) O Proprietário e o Viajante comprometem-se a **respeitar a decisão resultante da mediação**. Quando a Plataforma detenha a Caução, afeta-a em conformidade com essa decisão.

(b) Quando um Proprietário se recuse a restituir, total ou parcialmente, uma Caução após uma decisão de mediação, o Proprietário pode ser considerado em situação de **retenção abusiva**, ficando exposto a: (i) uma retenção nos seus pagamentos futuros que permita indemnizar o Viajante lesado; (ii) a suspensão do(s) seu(s) Anúncio(s) por conduta abusiva; e (iii) qualquer meio jurídico acionado pelo Viajante, em conformidade com os Artigos 12.5(c) e 13.5(b).

18.5. Responsabilidade da Plataforma e Recurso Ulterior

(a) A Plataforma não é responsável perante as partes com base nos conselhos prestados ou nas atividades realizadas no âmbito da mediação, em conformidade com o Artigo 4.

(b) Quando as partes não consigam resolver o seu litígio no âmbito da mediação proposta pela Plataforma, ou após uma decisão tomada pela Plataforma sobre a afetação de uma Caução, cada parte continua livre de mandatar o seu advogado com vista a alcançar um acordo, ou de submeter o litígio a **qualquer órgão jurisdicional, instituição de arbitragem ou entidade de resolução alternativa de litígios**. A Plataforma não é parte em tais diligências ulteriores. As disposições em matéria de mediação de consumo e de competência aplicáveis aos litígios entre um Utilizador e a Plataforma constam do Artigo 21.

Artigo 19. Responsabilidade

19.1. Responsabilidade dos Proprietários Particulares. Cada Utilizador é o único responsável pelo Veículo oferecido para aluguer, pelo Anúncio e por todas as informações e documentos fornecidos a esse respeito, pelas condições propostas aos Viajantes e pela correta execução de qualquer Contrato de Aluguer em que seja parte. Em particular, o Proprietário Particular assegurará que o Veículo é legitimamente detido em propriedade ou disponibilizado, está descrito com exatidão, devidamente matriculado, mantido, em condições de circular e seguro, está segurado para o aluguer em causa e cumpre todos os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

Cada Proprietário é igualmente o único responsável pela entrega e devolução do Veículo, pela exatidão e atualização do calendário de disponibilidade e das tarifas, e pelo cumprimento de todas as obrigações legais ou regulamentares decorrentes da sua atividade de aluguer.

19.2. Responsabilidade dos Viajantes. Cada Viajante é o único responsável pela utilização do Veículo durante o Período de Aluguer, pelo cumprimento do Contrato de Aluguer e das presentes Condições

Gerais, e por todos os danos, coimas, portagens, taxas ou outras consequências decorrentes da sua conduta ou da conduta de qualquer pessoa a quem permita o acesso ao Veículo ou a sua utilização. Em particular, cada Viajante assegurará que possui e mantém qualquer carta de condução exigida, cumpre todas as regras de trânsito e de segurança aplicáveis, utiliza o Veículo em conformidade com a sua finalidade e com as condições do aluguer, e informa imediatamente o Proprietário e, se for caso disso, a Plataforma de qualquer incidente, dano ou avaria que afete o Veículo durante o Período de Aluguer.

19.3. Papel da Plataforma como intermediária. A Plataforma atua exclusivamente como intermediária em linha que põe em contacto Proprietários e Viajantes e oferece as funcionalidades descritas nas presentes Condições Gerais. Não detém qualquer Veículo em propriedade ou em posse, não inspeciona, mantém, explora ou aluga qualquer Veículo nem exerce controlo sobre o mesmo, e não é parte em nenhum Contrato de Aluguer. A Plataforma não garante a identidade, solvabilidade, fiabilidade ou conduta de qualquer Utilizador, a exatidão ou completude de qualquer Anúncio ou Conteúdo do Utilizador, o estado, a segurança, a licitude, a disponibilidade ou a adequação de qualquer Veículo, nem a formação válida ou a execução de qualquer Contrato de Aluguer.

19.4. Exclusão de responsabilidade por atos dos Proprietários Particulares e dos Viajantes. Na máxima medida permitida pela lei aplicável, a Plataforma não é responsável por qualquer perda, dano, custo, reclamação ou despesa decorrente de ou relacionado com: (a) qualquer informação ou documento inexato, incompleto, enganoso, fraudulento ou desatualizado fornecido por um Utilizador; (b) qualquer defeito, avaria, falta de manutenção, não conformidade, indisponibilidade, entrega tardia, cancelamento ou substituição de um Veículo; (c) qualquer acidente, lesão corporal, morte, dano material, coima, portagem, furto, perda ou outro evento que ocorra em relação com um Veículo ou um Contrato de Aluguer; (d) qualquer incumprimento, inexecução, negligência, má conduta ou ato ilícito imputável a um Utilizador ou a um terceiro; ou (e) qualquer litígio entre Utilizadores, incluindo qualquer litígio relativo a pagamento, seguro, uma Caução, danos, reparações ou à interpretação ou execução de um Contrato de Aluguer.

Artigo 20. Duração, Suspensão e Resolução

20.1. Sob reserva do disposto no Artigo 26, a relação contratual entre a Plataforma e um Utilizador é celebrada por tempo indeterminado. Cada parte pode pôr-lhe termo a qualquer momento: o Utilizador encerrando a sua Conta, e a Plataforma mediante um pré-aviso de, pelo menos, trinta (30) dias, salvo se um prazo mais curto ou a resolução imediata forem permitidos pela lei aplicável, nomeadamente em caso de obrigação legal ou regulamentar, de risco imperioso de segurança, de violação reiterada das presentes Condições Gerais, de fraude ou de conduta ilícita.

20.2. A Plataforma pode limitar ou suspender, total ou parcialmente, o Serviço quando o Utilizador viole as presentes Condições Gerais ou quando tal seja necessário para proteger o Serviço, outros Utilizadores ou terceiros. Antes ou no momento em que a medida produza efeitos, a Plataforma fornece ao Utilizador uma fundamentação escrita com indicação dos motivos das medidas.

20.3. Qualquer suspensão da Conta de um Utilizador implica o cancelamento de todas as Reservas Confirmadas existentes na data em que a suspensão produza efeitos. Os direitos adquiridos e as obrigações pendentes não são afetados e subsistem até à sua completa liquidação.

20.4. Em caso de violação substancial das presentes Condições Gerais por um Proprietário, a Plataforma pode enviar uma notificação escrita, na qual são expostos os factos e as circunstâncias da violação e se solicita que esta seja sanada num prazo razoável. Se, após tal notificação, o Proprietário cometer uma nova violação substancial, a Plataforma pode pôr termo, total ou parcialmente, à prestação do Serviço de forma imediata, sem qualquer pré-aviso. Em caso de tal resolução imediata, a Plataforma fornece ao Proprietário uma fundamentação escrita com indicação dos motivos das medidas.

Artigo 21. Lei Aplicável e Tribunais Competentes

21.1. As presentes Condições Gerais e qualquer litígio entre um Utilizador e a Plataforma regem-se:
(a) pela lei francesa, quando a entidade contratante explore a Marca Yescapa;
(b) pela lei neerlandesa, quando a entidade contratante explore a Marca Goboony,
em todos os casos sob reserva das disposições imperativas em matéria de proteção dos consumidores aplicáveis no Estado em que o Utilizador tenha a sua residência habitual, na medida em que essas disposições confiram ao Utilizador uma proteção mais ampla.

21.2. Em caso de litígio de qualquer natureza, incluindo qualquer contestação relativa à validade, execução ou exequibilidade das presentes Condições Gerais, ou qualquer dificuldade na sua interpretação e, de um modo mais geral, relacionada com a relação entre Utilizadores, as partes procurarão, em primeiro lugar, resolver o litígio amigavelmente.

Se não for alcançada uma solução amigável, o Utilizador é informado de que pode recorrer a um procedimento de mediação convencional, nas condições previstas no Artigo 18. Em particular, o Utilizador pode submeter o assunto ao Mediador do Consumo FEVAD através da seguinte ligação: mediateurduecommerce@fevad.com, ou por correio para o seguinte endereço:

> Médiateur de la consommation FEVAD
> BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8
> E-mail : mediateurduecommerce@fevad.com
> Website : https://www.mediateurfevad.fr

Na sequência de um litígio (tanto nacional como transfronteiriço) resultante de uma compra em linha, os consumidores têm acesso à plataforma europeia de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/odr_fr

A solução proposta pelo mediador não é vinculativa para as partes, que permanecem livres de a aceitar ou recusar e podem retirar-se da mediação a qualquer momento.

Qualquer litígio que não possa ser resolvido amigavelmente será submetido aos tribunais competentes do domicílio do Utilizador, na sua qualidade de consumidor, em conformidade com as disposições aplicáveis do Código de Processo Civil e do Código do Consumo.

PARTE 4: CONDIÇÕES GERAIS PARA PROPRIETÁRIOS PROFISSIONAIS

As disposições específicas aplicáveis aos Proprietários Profissionais aplicam-se em complemento das disposições aplicáveis a todos os Proprietários.

Artigo 22. Compromissos gerais do Proprietário Profissional

22.1. O Proprietário Profissional compromete-se a cumprir toda a legislação aplicável em matéria de proteção dos consumidores e é, nessa qualidade, o único responsável pelas suas atividades empresariais e por assegurar que as suas transações com Viajantes estão em conformidade com essa legislação.

22.2. O Proprietário Profissional declara e garante que dispõe e mantém toda a cobertura de seguro exigida para a sua atividade profissional de aluguer e para os Veículos oferecidos na Plataforma, em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis. O Proprietário Profissional é o único responsável por assegurar que essa cobertura de seguro se mantém válida e adequada durante o período em que os seus Anúncios estejam disponíveis na Plataforma e durante toda a duração de cada Período de Aluguer.

22.3. Prevalência das presentes Condições Gerais. Entre os Viajantes e um Proprietário Profissional, as presentes Condições Gerais prevalecem sobre qualquer disposição contrária de qualquer outro documento ou sobre outras disposições ou condições do Proprietário Profissional.

Artigo 23. Contrato de Aluguer

23.1. Celebração do Contrato de Aluguer

(a) Após a conclusão do seu registo, o Proprietário Profissional compromete-se a **registar na Plataforma todos os alugueres celebrados com Utilizadores do Serviço**.

(b) O Proprietário Profissional compromete-se a oferecer exclusivamente Veículos que correspondam aos Anúncios publicados na Plataforma, às expectativas dos Viajantes e à duração de aluguer solicitada. (c) O Proprietário Profissional compromete-se a formalizar os elementos constitutivos de cada aluguer num documento contratual, que incluirá a **tarifa acordada através do Serviço**. Esse contrato de aluguer mencionará todos os serviços incluídos na Reserva efetuada através da Plataforma, bem como eventuais opções adicionais contratadas pelo Viajante antes da tomada de posse do Veículo.

(d) O Proprietário Profissional compromete-se a **concluir na Plataforma qualquer Reserva iniciada na Plataforma**, sem efetuar qualquer transação fora da Plataforma. É formalmente proibido ao Proprietário Profissional encaminhar um Utilizador para outro método de reserva ou celebrar diretamente um aluguer com um Utilizador sem passar pela Plataforma. O Proprietário Profissional abstém-se, além disso, de celebrar diretamente, e sem recorrer ao Serviço, um aluguer com um Utilizador **após o cancelamento de um aluguer inicialmente celebrado na Plataforma**.

(e) O Proprietário Profissional compromete-se a assegurar que qualquer Contrato de Aluguer concluído com um Utilizador está **plenamente em conformidade com as presentes Condições Gerais**. Em caso de contradição entre o Contrato de Aluguer e as presentes Condições Gerais, **prevalecem as presentes Condições Gerais** sobre qualquer disposição em contrário.

(f) Qualquer violação do presente Artigo pelo Proprietário Profissional constitui uma violação substancial das presentes Condições Gerais e pode conduzir às medidas previstas no Artigo 26, incluindo, sem limitação, a suspensão, limitação ou cessação do acesso do Proprietário Profissional à totalidade ou a parte do Serviço, a retenção ou remoção dos seus Anúncios, o cancelamento pela Plataforma de eventuais Reservas futuras e/ou o encerramento da sua Conta.

23.2 Documentos exigidos para o pagamento do Preço do Aluguer (KYB)

(a) Antes de cada primeiro aluguer, o Proprietário Profissional compromete-se a entregar à Plataforma todos os documentos exigidos pelo prestador de serviços de pagamento para efeitos de verificação da empresa ("**Know Your Business**"), o que constitui uma **condição indispensável para o pagamento** do Preço do Aluguer. Nenhum pagamento pode ser efetuado sem a validação completa desses documentos pelo prestador de serviços de pagamento. **Na falta de transmissão dos documentos exigidos, considera-se que o Proprietário Profissional renunciou ao pagamento dos montantes devidos.**

(b) Os documentos a fornecer consoante o tipo de empresa são os seguintes:

- **Empresário em nome individual ou empresa individual**: (i) o documento de identificação do titular (frente e verso, ou as páginas interiores no caso de um passaporte); e (ii) uma certidão do registo comercial com **menos de três (3) meses**.
- **Sociedade**: (i) o documento de identificação do representante legal (frente e verso, ou as páginas interiores no caso de um passaporte); (ii) uma certidão do registo comercial com **menos de três (3) meses**; (iii) os estatutos da sociedade; (iv) um documento "**Declaração de Acionistas**" preenchido e assinado; e (v) a **declaração dos beneficiários efetivos** (versão digital).

(c) O Proprietário Profissional fornecerá, além disso, os **dados bancários (IBAN) da conta aberta em nome da empresa** na qual deve ser pago o Preço do Aluguer, em conformidade com o Artigo 12.5(b).

(d) A verificação da empresa é um **requisito permanente**. O Proprietário Profissional compromete-se a manter atualizados os documentos e as informações referidos no presente Artigo e a fornecer, a pedido da Plataforma ou do prestador de serviços de pagamento, qualquer documento adicional ou renovado exigido nos termos das regras aplicáveis em matéria de combate ao branqueamento de capitais e de conhecimento do cliente. Enquanto se aguarda a validação ou revalidação dos documentos exigidos, a Plataforma reserva-se o direito de suspender os **pagamentos e Anúncios** do Proprietário Profissional, sem indemnização.

23.3 Faturação e IVA

(a) Os dados de faturação devem ser introduzidos pelo Proprietário Profissional no seu perfil, no espaço previsto para o efeito.

(b) O preço pago pelo Viajante inclui a **remuneração bruta do Proprietário Profissional juntamente com a Taxa de Serviço** da Plataforma. A Taxa de Serviço é faturada e a respetiva fatura está acessível através do painel de controlo do Viajante. O Proprietário Profissional compromete-se a entregar ao Viajante uma **fatura correspondente à remuneração bruta** (remuneração líquida acrescida da comissão); uma fatura separada relativa à comissão paga pelo Proprietário Profissional é disponibilizada no seu painel de controlo.

(c) **IVA intracomunitário.** Quando o Proprietário Profissional esteja estabelecido fora de França, o lugar de tributação não se considera situado em França, pelo que o IVA francês não é aplicável, se o Proprietário Profissional indicar na sua conta o seu número de IVA intracomunitário e fornecer o documento comprovativo da sua inscrição no registo de operadores intracomunitários.

23.4. Tarifas e opções

(a) O preço das opções pagas oferecidas pelo Proprietário Profissional deve ser sistematicamente indicado em todos os Anúncios publicados; será incluído no preço concluído aquando da Reserva. As opções oferecidas pelo Proprietário Profissional são devidas pelo Viajante logo que tenham sido previamente validadas pelo Viajante.

(b) Quando o Proprietário Profissional utilize o seu próprio seguro, a tarifa diária indicada nos Anúncios publicados **incluirá o preço do aluguer e o do seguro**. Quando o Proprietário Profissional beneficie do seguro organizado através da Plataforma, o preço do seguro é automaticamente acrescentado pela Plataforma. O preço indicado deve ser sincero, completo (excluindo opções pagas) e **incluir todos os impostos aplicáveis**.

(c) O Serviço permite aos Proprietários Profissionais acrescentar opções pagas aos seus Anúncios, dentro dos limites das opções disponíveis na Plataforma. Cabe ao Proprietário Profissional assegurar que todas as opções oferecidas são claramente apresentadas nos Anúncios e estão incluídas no montante total do aluguer, tal como apresentado no momento da Reserva. O Viajante pagará esse montante global, que inclui o aluguer e as opções escolhidas, sob reserva da Taxa de Serviço. O Proprietário Profissional compromete-se a **fornecer todas as opções selecionadas pelo Viajante**; caso contrário, a Reserva pode ser cancelada e é devido ao Viajante o **reembolso integral do preço por ele pago**. O Proprietário Profissional não pode oferecer uma **redução da Franquia** como opção adicional na Plataforma.

23.5. Seguro

(a) Para que um Anúncio possa ser publicado, o Proprietário Profissional indicará na Plataforma as suas **condições de seguro**, incluindo a cobertura concedida e as Franquias aplicáveis, e assegurará que qualquer potencial Viajante possa ser informado de forma transparente sobre as condições de seguro **antes de qualquer Reserva**.

(b) O Proprietário Profissional **renuncia expressamente e sem reservas a qualquer pretensão contra a Plataforma** em caso de danos no Veículo alugado, ou de sinistros com ele relacionados, durante um Período de Aluguer.

(c) Quando a Reserva diga respeito a um Proprietário Profissional que aplique o seu próprio contrato e seguro, qualquer sinistro, dano, coima ou portagem que ocorra durante o aluguer é tratado exclusivamente entre o Proprietário Profissional, a sua seguradora e o Viajante.

(d) Quando seja utilizado o Modelo-Padrão disponibilizado pela Plataforma, aplicam-se as regras estabelecidas nesse modelo, que devem ser respeitadas por todas as partes. Quando o Proprietário Profissional opte por utilizar o seu próprio documento contratual, a resolução de litígios ocorre **exclusivamente entre o Proprietário Profissional e o Viajante, sem intervenção da Plataforma**, em conformidade com o Artigo 18.7. Qualquer litígio relativo a um sinistro ou incidente ocorrido durante o aluguer é tratado exclusivamente entre o Proprietário Profissional, a sua seguradora e o Viajante; a Plataforma não pode, em caso algum, ser responsabilizada pelas consequências de tais litígios. Em caso de conflito entre um Proprietário Profissional e um Viajante, a Plataforma pode intervir a pedido das partes quando não tenha sido encontrada uma solução amigável; a sua intervenção permanece, contudo, **facultativa** e limitada aos casos em que seja estritamente necessária. (e) **Seguro organizado através da Plataforma.** O Proprietário Profissional pode optar por beneficiar do seguro organizado através da Plataforma, **desde que seja elegível para o efeito**. Nesse caso, os Anúncios dos Veículos cobertos devem apresentar expressamente as condições de seguro aplicáveis. Para garantir a abertura de um processo de sinistro dentro dos prazos exigidos, o Proprietário Profissional e o Viajante devem imperativamente entregar à Plataforma os documentos necessários no prazo de **vinte e quatro (24) horas**

após o incidente, em conformidade com o Artigo 17.8. Todas as demais informações sobre o seguro e os procedimentos associados constam do Artigo 16.

23.6. Caução

A gestão da Caução é **assegurada exclusivamente pelo Proprietário Profissional**, que aplica as suas próprias condições no que respeita ao montante, ao meio de pagamento e ao prazo de restituição. Essas condições devem ser indicadas no Anúncio e aplicam-se à Reserva.

23.7. Indemnização por cancelamento. Em caso de cancelamento pelo Proprietário antes da data de partida, o Proprietário Profissional pagará à Plataforma uma indemnização de **cento e cinquenta euros (150 €)** pelo prejuízo causado à Plataforma. Este montante pode ser deduzido do Preço do Aluguer devido ao Proprietário Profissional pelo seu aluguer seguinte. Quando o Proprietário Profissional se recuse a pagar a indemnização e não tenha Reservas futuras que permitam tal dedução, os seus Anúncios podem ser suspensos.

Artigo 24. Mediação

Quando o Contrato de Aluguer celebrado com um Proprietário Profissional seja o Modelo-Padrão, aplicam-se as regras do Artigo 18.

Quando o Proprietário Profissional utilize o seu próprio documento contratual, qualquer litígio relativo à Reserva, ao Contrato de Aluguer e/ou ao Período de Aluguer, incluindo qualquer sinistro ou incidente ocorrido durante o Período de Aluguer, é tratado **exclusivamente entre o Proprietário Profissional e o Viajante**, sem intervenção da Plataforma, que não é de modo algum responsável pelas consequências de tais litígios. A título excecional, em caso de conflito entre um Proprietário Profissional e um Viajante em que não tenha sido encontrada uma solução amigável, a Plataforma **pode** intervir a pedido das partes; a sua intervenção permanece, no entanto, facultativa e limitada aos casos em que seja estritamente necessária.

Artigo 25. Responsabilidade

25.1. Responsabilidade dos Proprietários Profissionais. Cada Proprietário Profissional é o único responsável pelo Veículo oferecido para aluguer, pelo Anúncio e por todas as informações e documentos fornecidos a esse respeito, pelas condições propostas aos Viajantes e pela correta execução de qualquer Contrato de Aluguer. Em particular, o Proprietário Profissional assegurará que cada Veículo é legitimamente detido em propriedade ou disponibilizado, está descrito com exatidão, devidamente matriculado, mantido, em condições de circular e seguro, está adequadamente segurado para o aluguer em causa e cumpre todos os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis. O Proprietário Profissional é igualmente o único responsável pela entrega e devolução do Veículo, pela exatidão e atualização do calendário de disponibilidade e das tarifas, pelo fornecimento de todos os equipamentos ou opções acordados e pelo cumprimento de todas as obrigações fiscais, sociais, de proteção dos consumidores e outras decorrentes da atividade do Proprietário Profissional.

25.2. Papel da Plataforma como intermediária. A Plataforma atua exclusivamente como intermediária em linha que põe em contacto Proprietários e Viajantes e oferece as funcionalidades descritas nas presentes Condições Gerais. Não é proprietária nem possuidora de qualquer Veículo, não inspeciona, mantém, explora ou aluga qualquer Veículo nem exerce controlo sobre o mesmo, e não é parte em nenhum Contrato de Aluguer. A Plataforma não garante a identidade, solvabilidade, fiabilidade ou conduta de qualquer Utilizador, a exatidão ou completude de qualquer Anúncio ou Conteúdo do Utilizador, o estado, a

segurança, a licitude, a disponibilidade ou a adequação de qualquer Veículo, nem a devida formação ou execução de qualquer Contrato de Aluguer.

25.3. Exclusão de responsabilidade por atos dos Proprietários e dos Viajantes. Na máxima medida permitida pela lei aplicável, a Plataforma não é responsável por qualquer perda, dano, custo, reclamação ou despesa decorrente de ou relacionado com: (a) informações ou documentos inexatos, incompletos, enganosos, fraudulentos ou desatualizados fornecidos por um Proprietário Profissional; (b) qualquer defeito, avaria, falta de manutenção, não conformidade, indisponibilidade, entrega tardia, cancelamento ou substituição de um Veículo; (c) qualquer acidente, lesão corporal, morte, dano material, coima, portagem, furto, perda ou outro evento que ocorra em relação com um Veículo ou um Contrato de Aluguer; (d) qualquer violação, inexecução, negligência, má conduta ou ato ilícito imputável a um Proprietário Profissional, a um Viajante ou a um terceiro; ou (e) qualquer litígio entre Utilizadores, incluindo qualquer litígio relativo a pagamento, seguro, uma Caução, danos, reparações ou à interpretação ou execução de um Contrato de Aluguer.

25.4. Limitação de responsabilidade. A Plataforma só é responsável por perdas diretas e previsíveis resultantes de um incumprimento comprovado das suas obrigações nos termos das presentes Condições Gerais. A Plataforma não é responsável por quaisquer perdas indiretas ou consequenciais, lucros cessantes, perda de receitas, de negócios, de oportunidades, de poupanças esperadas, de reputação ou de dados.

Artigo 26. Duração, suspensão e resolução

26.1. Sob reserva de qualquer outro acordo escrito, a relação contratual entre a Plataforma e um Proprietário Profissional é celebrada por tempo indeterminado a contar da data de aceitação das presentes Condições Gerais.

26.2. A Plataforma pode limitar ou suspender, total ou parcialmente, o Serviço quando o Proprietário Profissional viole as presentes Condições Gerais ou quando tal seja necessário para proteger o Serviço, os Utilizadores ou terceiros. Antes ou no momento em que a medida produza efeitos, a Plataforma entregará ao Proprietário Profissional uma explicação escrita com indicação dos motivos das medidas. O Proprietário Profissional pode contestar tal decisão da Plataforma apresentando uma reclamação através do canal de contacto do apoio disponibilizado na Plataforma.

26.3. Qualquer suspensão da Conta de um Proprietário Profissional implica o cancelamento de todas as Reservas Confirmadas existentes na data em que a suspensão produza efeitos. Os direitos adquiridos e as obrigações pendentes não são afetados e subsistem até à sua completa liquidação.

26.4. Em caso de violação substancial das presentes Condições Gerais por um Proprietário Profissional, a Plataforma pode enviar uma notificação escrita na qual são expostos os factos e as circunstâncias da violação e se solicita que esta seja sanada num prazo razoável. Se, após tal notificação, o Proprietário Profissional cometer uma nova violação substancial, a Plataforma pode pôr termo, total ou parcialmente, à prestação do Serviço de forma imediata, sem qualquer pré-aviso. Em caso de tal resolução imediata, a Plataforma entregará ao Proprietário Profissional uma fundamentação da sua decisão.

Artigo 27. Lei aplicável e tribunais competentes

27.1. As presentes Condições Gerais e qualquer litígio entre um Proprietário Profissional e a Plataforma regem-se:

- pela lei francesa, quando a entidade contratante explore a Marca Yescapa;
- pela lei neerlandesa, quando a entidade contratante explore a Marca Goboony.

27.2. É atribuída competência exclusiva aos tribunais competentes de Bordéus (França) para todos os litígios que envolvam a entidade que explora a Marca Yescapa, e aos tribunais competentes de Amesterdão (Países Baixos) para os litígios que envolvam a entidade que explora a Marca Goboony.